

بلاغت

رفتار شهروندی سازمانی

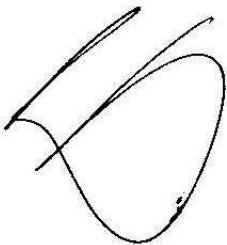
www.ketab.ir

مؤلفان:

دکتر نادر بهلولی

فرخ قربانی نامور

سعیده امیری



سرشناسه	پهلوی، نادر، ۱۳۵۰ -
عنوان و نام پدیدآور	رفتار شهروندی سازمانی / نادر پهلوی، فرخ قربانی نامور، سعیده امیری
مشخصات نشر	تبریز: انتشارات پژوهش‌های دانشگاه، ۱۳۹۶.
مشخصات ظاهری	۱۶۷ ص: نمودار .
شابک	۹۷۸-۶۰۰-۸۷۰۳-۳-۲
وضعیت فهرست نویسی	فیا
موضوع	رفتار سازمانی
موضوع	Organizational behavior
موضوع	اخلاق حرفه‌ای
موضوع	Professional ethics
شناسه افزوده	قربانی نامور، فرخ، ۱۳۵۱ -
شناسه افزوده	امیری، سعیده، ۱۳۶۴ -
رده بندی کنگره	HD۵۸۷/ب۹.۷ ۱۳۹۶
رده بندی دیویی	۷/۱۵۸
شماره کتابشناسی ما	۴۶۲۸۹۱۷

عنوان کتاب : ----- رفتار شهروندی سازمانی

تالیف : ----- نادر پهلوی - فرخ قربانی نامور - سعیده امیری

ناشر : ----- انتشارات پژوهش‌های دانشگاه

طراح روی جلد : ----- نعیمه مناف زاده

صفحه آرای : ----- نعیمه مناف زاده

چاپ و صفای : ----- مدیران

تیراژ : ----- ۱۰۰۰ جلد

نوبت چاپ : ----- اول/ ۱۳۹۶

شابک : ----- ۹۷۸-۶۰۰-۸۷۰۳-۳-۲

قیمت : ----- ۱۳۰۰۰ تومان



شهرنیک، نهران دانشگاهی

انتشارات پژوهش‌های دانشگاه

عضو رسمی انجمن ناشران دانشگاهی در شمالغرب کشور



انتشارات پژوهش‌های دانشگاه
وزارت آموزش عالی و تحقیقات علمی

آدرس دفتر مرکزی : آذربایجان شرقی، تبریز، آبرسان، مجتمع تجاری بلور، روبروی کلاتری، داخل حیاط (ضلع شرقی)، پلاک ۳۹
تلفن‌های تماس بخش مدیریت : ۰۹۱۴۶۱۴۳۳۴۶ / ۰۴۱۳۳۲۶۲۱۱۶
بخش امور فنی : ۰۹۱۴۵۰۱۹۸۵۰ / ۰۴۱۳۳۲۵۰۲۴۸
دفتر اهر : شهرستان اهر - میدان معلم - روبروی دارایی - انتشارات پژوهش‌های دانشگاه / دفتر اهر
تلفن : ۰۹۳۰۸۱۴۸۴۸۶
مرکز بخش : آذربایجان شرقی، تبریز، خیابان امام، روبروی سه راه طالقانی، انتشارات شایسته
تلفن : ۰۴۱-۳۵۵۶۱۹۶۱
www.Pajohesh-daneshgah.ir / Info@pajohesh-daneshgah.ir www.Unpb.org / Info@unpb.org
طبق قانون حمایت از حقوق ناشران و مولفان هر شخص حقیقی و حقوقی که تمام یا قسمتی از این اثر را بدون اجازه ناشر و مولف، نشر یا عرضه یا تکثیر یا تجدید چاپ نماید مورد پیگیری جدی قانونی خواهد گرفت و مطابق با جرایم قوانین اسلامی برخورد خواهد شد.

فهرست

۱۱		مقدمه
----	-------	-------

فصل اول: مفاهیم و تعاریف رفتارشناسی

۱۳		رفتار
۱۳		مطالعات رفتارشناسی
۱۴		ویژگی های فرد منفعل
۱۵		ویژگی های فرد متعادل
۱۶		ویژگی های فرد تعارض آفرین
۱۷		رفتار سازمانی (ORGANIZATIONAL BEHAVIOR)
۱۹		موقعیت فعلی رفتار سازمانی
۱۹		عوامل ایجاد رفتار سازمانی

فصل دوم: مدل های مختلف مطالعه سازمان

۲۱		مدلهای مختلف مطالعه رفتار در سازمان
۲۱		روشهای مختلف مطالعه سازمان
۲۱		نوع نگاه به رفتار سازمانی
۲۲		عناصر رفتار سازمانی
۲۳		فرهنگ
۲۳		مدل های رفتار سازمانی

۲۳	مدل استبدادی
۲۳	مدل مراقبتی
۲۳	مدل حمایتی
۲۳	مدل مشارکتی
۲۴	سیستم‌های اجتماعی فرهنگ و فردگرایی
۲۴	فردگرایی
۲۵	بهبود سازمانی
۲۵	ویژگی‌های بهبود سازمانی
۲۶	کیفیت زندگی کاری
۲۶	توسعه شغلی
۲۷	غنی سازی شغلی

فصل دوم: مفهوم رفتار شهروندی و ابعاد و مدل‌ها

۳۱	مفهوم رفتار شهروندی سازمانی
۳۴	تاریخچه و تعاریف
۳۶	تحلیلی بر روند تاریخی تکوین مفهوم رفتار شهروندی سازمانی
۳۸	منشا و مبدا رفتار شهروندی سازمانی (DCB)
۳۹	انواع رفتار شهروندی سازمانی
۴۲	اجزای رفتار شهروندی سازمانی
۴۳	ابعاد رفتار شهروندی سازمانی
۴۹	ابعاد جهانی رفتار شهروندی سازمانی
۴۹	ابعاد محلی رفتار شهروندی سازمانی
۵۰	علائم رفتار شهروندی سازمانی
۵۱	مدل رفتارهای شهروندی گراهام
۵۱	مدل‌های رفتار شهروندی پادساکف
۵۳	دلایل تاثیر رفتار شهروندی سازمانی بر اثربخشی سازمان
۵۳	آزاد کردن منابع برای تولید بیشتر
۵۴	جلوگیری از تخصیص منابع کمیاب به فعالیتهای حفظ و نگهداری
۵۴	هماهنگی بین اعضای تیم و فعالیت‌های گروهی
۵۴	توانایی جذب و نگهداری بهترین افراد از طریق محیط کاری جذاب
۵۴	ثبات عملکرد سازمانی
۵۴	توانایی سازمان در انطباق با تغییرات محیطی
۵۵	فواید رفتار شهروندی سازمانی

۵۵	علائم مشخص رفتار شهروندی سازمانی
۵۶	کارکردهای رفتار شهروند سازمانی
۵۶	نقش عوامل ساختاری در بروز رفتارهای شهروندی سازمانی
۵۸	نقش عوامل رهبری در بروز رفتارهای شهروندی سازمانی
۵۹	نقش عوامل فرهنگی در بروز رفتارهای شهروندی سازمانی
۶۰	نقش عوامل شخصیتی در بروز رفتارهای شهروندی سازمانی
۶۱	نقش عوامل ارزشی در بروز رفتارهای شهروندی سازمانی
۶۱	انواع تحقیقات در زمینه رفتار شهروندی سازمانی
۶۲	احترام و تکریم از دیدگاه اسلام
۶۲	ویژگی های رفتار شهروندی سازمانی
۶۴	ویژگی های کلی رفتار شهروندی
۶۵	مدل پنج بعدی برای تبیین عملکرد رفتار شهروندی سازمانی
۶۶	اثرات رفتار شهروندی سازمانی
۶۷	پیامدها و نتایج رفتار شهروندی سازمانی
۶۷	الف) قاعده ی مقابله به مثل
۶۷	ب) نظریه عملکرد ضمنی
۶۸	ج) تاثیر رفتاری و قابلیت دسترسی
۶۸	د) فرایندهای خصیصه ای (درونی) و قابلیت دسترسی
۶۸	ه) هم بستگی های مشتبه کننده
۷۰	الزامات و شرایط استقرار رفتار شهروندی سازمانی
۷۰	۱. مدیریت و رهبری
۷۲	۲. رضایت شغلی
۷۳	۳. لحاظ کردن شاخص های شهروند سازمانی در فرایندهای استخدامی
۷۴	۴. ایجاد فضای دموکراتیک در سازمان
۷۵	عوامل زمینه ای رفتار شهروندی سازمانی
۷۵	مفاهیم مرتبط با رفتار شهروندی سازمانی
۷۶	الف) اعتماد:
۷۷	ب) مشروعیت
۷۷	ج) تقابل:
۷۷	د) عدالت سازمانی
۷۹	رابطه عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی
۸۰	رضایت شغلی و OCB

فصل چهارم: رفتار شهروندی سازمانی و فرسودگی شغلی

رفتار شهروندی سازمانی و فرسودگی شغلی در سازمان	۸۳
فرسودگی شغلی	۸۳
علل ایجاد فرسودگی شغلی	۸۴
عوامل تأثیرگذار بر بروز رفتار شهروندی سازمانی	۸۵
۱- ویژگی های فردی کارکنان	۸۵
۲- عوامل سازمانی	۸۵
۳- عوامل شغلی	۸۷
۴- رفتارهای رهبری	۸۷
سیستم های غیر رسمی رفتار شهروندی را تشویق و ترغیب می کنند	۸۹
۱) فرهنگ سازمانی	۸۹
۲) شخصیت و وضعیت فردی	۸۹
متغیرهای پیش بینی کننده رفتار شهروندی سازمانی	۹۰
۱- رضایت شغلی و تعهد سازمانی	۹۰
۲- رهبران سازمانی	۹۰
۳- ادراک انصاف یا عدالت	۹۰
۲) مشارکت (حمایتی، وظیفه ای، مدنی، اجتماعی)	۹۲
۳) تحمل پذیری (جوانمردی)	۹۲
سیاست تشویق رفتار شهروندی سازمانی	۹۲
الف) گزینش و استخدام	۹۲
ب) آموزش و توسعه	۹۳
ج) ارزیابی عملکرد و جبران خدمات	۹۳
د) سیستم های غیر رسمی	۹۴
فصل پنجم: رویکردهای رفتار شهروندی سازمانی	
رویکردهای رفتار شهروندی سازمانی	۹۵
اهمیت و ضرورت رفتار شهروندی سازمانی	۹۶
رفتار شهروندی سازمانی در آموزه های دینی و اسلامی	۹۷
برخی عوامل درون سازمانی مؤثر بر اخلاق کاری	۹۹
اهداف و راهبردها	۹۹
مدیریت	۱۰۰
فرایندها	۱۰۰
فشار روانی چیست؟	۱۰۱

۱۰۱.....	انگیزش و فشار روانی
۱۰۲.....	وظایف سازمان در قبال فشار روانی
۱۰۳.....	رفتارهای درون نقشی و فرا نقشی
۱۰۳.....	رفتارهای درون نقشی
۱۰۳.....	رفتارهای فرا نقشی
۱۰۴.....	وفاداری به سازمان
۱۰۶.....	تقویت رفتار شهروندی سازمانی
۱۰۷.....	مولفه های رفتار شهروندی سازمانی
۱۱۰.....	ارزشهای اخلاقی در سازمان
۱۱۱.....	الزامات اخلاقی، استقرار رفتار شهروندی سازمانی
۱۱۱.....	۱- مدیریت رهبری
۱۱۱.....	۲- رضایت شغلی
۱۱۱.....	۳- استخدام و گزینش کارکنان
۱۱۱.....	۴- ایجاد فضای دموکراتیک در سازمان (کاظمی، ۱۳۸۴)
۱۱۱.....	مدیریت و رهبری
۱۱۲.....	رضایت شغلی
۱۱۳.....	استخدام و گزینش کارکنان
۱۱۳.....	ایجاد فضای دموکراتیک در سازمان
۱۱۴.....	رفتار اخلاقی و رفتار شهروندی سازمانی
۱۱۵.....	اخلاق شهروندی: ضرورت نیل به جامعه سالم
۱۱۵.....	راههای ارتقای سلامت زندگی اجتماعی
۱۱۶.....	جلوگیری از آسیبهای رفتاری با رعایت اخلاق شهروندی
۱۱۶.....	پذیرش همگرایی و پذیرش بافتهای چند فرهنگی
۱۱۷.....	نقش رفتار شهروندی سازمانی در سازمان
۱۱۸.....	رفتار موافق اجتماعی
۱۱۸.....	چرا رفتار شهروندی سازمانی مهم شده است؟
۱۱۹.....	رفتار شهروندی سازمانی و موفقیت سازمان
۱۱۹.....	رفتار ضد شهروندی
۱۲۳.....	رفتار ضد شهروندی تیمی
۱۲۴.....	انواع رفتارهای منفی کارمندان
۱۲۴.....	۱. رفتار انحرافی کارمندان
۱۲۴.....	۲. رفتار ضد اجتماعی
۱۲۴.....	۳. رفتار کژکارکردی (رفتار غیر کارکردی)

۱۲۵.....	۴. رفتار ناکار (رفتارهای ناکارآمد)
۱۲۵.....	۵. بدرفتاری سازمانی
۱۲۶.....	۶. پرخاشگری در محل کار
۱۲۶.....	سنخ شناسی انواع کجروی
۱۲۷.....	ابعاد رفتارهای ضد شهروندی
۱۲۷.....	لجبازی و خودسری
۱۲۸.....	مقاومت در برابر اقتدار
۱۲۸.....	طفره رفتن از کار
۱۲۸.....	کینه توزی
۱۲۹.....	پرخاشگری

خصل ششم: عوامل موثر بر رفتار ضد شهروندی کارکنان و پیامدها

۱۳۱.....	عوامل موثر بر رفتار ضد شهروندی کارکنان
۱۳۱.....	عوامل شخصیتی
۱۳۱.....	۱. بی تجربگی
۱۳۲.....	۲. درونگرایی
۱۳۲.....	۳. برونگرایی
۱۳۲.....	۴. وظیفه شناسی
۱۳۳.....	۵. بی انگیزگی کارکنان
۱۳۳.....	عوامل روانی
۱۳۳.....	۱. استرس شغلی
۱۳۴.....	۲. بی تعهدی
۱۳۶.....	۳. بی اعتمادی
۱۳۷.....	۴. روان رنجوری
۱۳۷.....	۵. نگرشهای شغلی درونی
۱۳۸.....	۶. هنجارهای ذهنی
۱۳۸.....	۷. فقدان رضایت شغلی
۱۳۹.....	۱. رضایت درونی
۱۳۹.....	۲. رضایت بیرونی
۱۴۰.....	۸. نگرش های شغلی بیرونی
۱۴۰.....	۹. حسادت سازمانی
۱۴۰.....	۱۰. اهمیت پایین شغل
۱۴۱.....	عوامل ارتباط سازمانی

۱۳۱.....	۱. عدم تناسب سازمانی.....
۱۳۱.....	۲. ارتباطات ضعیف سازمانی.....
۱۳۲.....	۳. سازگاری کارکنان با محیط.....
۱۳۲.....	۴. نبود صمیمیت سازمانی.....
۱۳۳.....	۵. رقابت درون سازمانی.....
۱۳۴.....	عوامل شغلی.....
۱۴۴.....	۱. عدم استقلال و آزادی عمل.....
۱۴۴.....	۲. عدم تنوع مهارت شغلی.....
۱۴۴.....	۳. وجدان پایین.....
۱۴۴.....	۴. عدم تکریم ارکان.....
۱۴۴.....	۵. فرسودگی علی کارکنان.....
۱۴۵.....	عوامل تشویقی.....
۱۴۵.....	۱. سیستم نامناسب حقوق و دستمزد.....
۱۴۵.....	۲. سبک رهبری انسان.....
۱۴۷.....	۳. فقدان هویت شغلی.....
۱۴۷.....	۴. بدبینی کارکنان.....
۱۴۷.....	عوامل ساختار سازمانی.....
۱۴۷.....	۱. ساختار سازمانی مکانیک.....
۱۴۸.....	۲. ساختار سازمانی ارگانیک.....
۱۴۸.....	۳. سبک رهبری کارمندان.....
۱۴۹.....	عوامل ارزشی و ضوابط سازمانی.....
۱۴۹.....	۱. فرهنگ سازمانی.....
۱۵۰.....	۲. رسمیت.....
۱۵۱.....	۳. تمرکز.....
۱۵۱.....	پیامدهای رفتارهای ضد شهروندی.....
۱۵۲.....	رفتار شهروندی سازمانی و رفتار ضد شهرونی.....
۱۵۳.....	شهروندی.....
۱۵۳.....	شهروند و حقوق شهروندی.....
۱۵۴.....	شهروندی پویا.....
۱۵۴.....	فضیلت شهروندی.....
۱۵۵.....	حقوق شهروندی پویا.....
۱۵۵.....	آموزش شهروندی.....
۱۵۷.....	حقوق مصرف کننده.....

۱۵۸.....	مفاهیم شهروندی
۱۵۸.....	مسئولیت‌های اجتماعی
۱۵۹.....	مسئولیت‌های فردی
۱۵۹.....	مسئولیت‌های دولت
۱۶۰.....	شهروندی در کشورهای گوناگون
۱۶۰.....	شهروندی در ایران
۱۶۱.....	شهروندی در افغانستان
۱۶۲.....	ایالات متحده آمریکا
۱۶۲.....	نتیجه گیری
۱۶۴.....	منابع

امروزه در دهکده جهانی سازمان ها برای مقابله با چالش های روزمره و دستیابی به سطوح مؤثر و کارآمد باید بتوانند کارکنانی را پرورش دهند که بتوانند فراتر از وظیفه و نقش تعیین شده در شرح وظایفشان عمل کنند و این سازمان ها باید فضای مناسبی را که کارکنان و مدیران شان با اطمینان خاطر بتوانند تمامی تجربیات ، توانایی ها و ظرفیت های خود را در جهت اعتلای اهداف سازمانی به کار گیرند را فراهم سازند . هر چند رفتار شهروندی سازمانی در جوامع گوناگون وجود دارد ولی با توجه به نوع فرهنگ این جوامع و ماهیت آن ممکن است انواع متفاوتی از رفتار شهروندی سازمانی را ارائه دهد و درک متفاوتی از رفتار شهروندی سازمانی را ایجاد کند و مدیران باید بتوانند رفتار شهروندی متناسب با فرهنگ جوامع را در سازمان پیاده کنند .

اهمیت روز افزون منافع انسانی و نقش آن در عملکرد سازمانی اقتضا کرده است که تحقیقات زیادی در مورد رفتارهای کارکنان به عنوان مهمترین منبع و سرمایه سازمانی انجام گیرد. در اغلب این تحقیقات، این نتیجه حاصل شده است که کارکنان رفتارهایی علاوه بر شرح وظایف و آنچه که در شرح شغل ها می باشد انجام می دهند و این رفتارها می توانند عملکرد دیگران، وفاداری مشتریان و عملکرد و موفقیت سازمانی تأثیر می گذارد.

این موضوعی بدیهی در ادبیات مدیریت است که سازمان های امروزی به افرادی نیازمندند که تمایل دارند با هنجارهای موجود هماوردی نمایند و برای آنها قابل قبول نباشد که فعالیتها به روش همیشگی انجام شوند و همچنین افرادی باشند که مسئولیت اقداماتشان را به مدیران یکی از دلایلی که باعث موفقیت شرکتها می شود این است که آنها دارای کارکنانی هستند که فراتر از وظایف رسمی خود تلاش می کنند و تمام انرژی و بصیرت خود را برای شکوفایی توانایی های خود به نفع سازمان قرار می دهند و معمولاً از منافع شخصی خود می گذرند و مسئولیت پذیری در راستای منافع دیگران را در اولویت قرار می دهند. بدین ترتیب است که مسیر نیل به اهداف سازمانی تسهیل می شوند و اعتماد و تعهد اهمیت والایی پیدا می کند.