

«بسم الله الرحمن الرحيم»

تحلیلی بر رفتار شرفندی سازمانی

مؤلفان

مصطفی امامی

(عضو باشگاه پژوهشگران جوان دانشگاه آزاد واحد کرمانشاه)

محسن عباسی

(مدرس دانشگاه)

«دو راه برای روشنایی وجود دارد، شمع بودن یا آئینه بودن.»



۱۳۹۱

عنوان و نام پدیدآور: تحلیلی بر رفتار شهروندی سازمانی / مصطفی امامی - محسن عباسی
مشخصات نشر: تهران: سخنوران، ۱۳۹۱
مشخصات ظاهری: ۱۴۶ ص:
شابک: ۵-۶۳-۶۱۵۰-۶۰۱-۹۷۸-۶۰۱
وضعیت فهرست‌نویسی: فیا
یادداشت: کتابنامه
موضوع: رفتار سازمانی
شناسه افزوده: عباسی، محسن
رده‌بندی کنگره: HQ۸۱۹/ن۹ ج ۲ ۱۳۹۰
رده‌بندی دیویی: ۳۰۶/۸۹
شماره‌ی کتابشناسی ملی: ۲۷۷۳۹۹۰



انتشارات سخنوران

تلفن: ۰۶۶۴۷۶۳۰۶ - ۰۹۱۲۴۰۵۵۳۱۱ - ۰۹۱۹۳۶۱۶۶۱۳
پست الکترونیکی: sokhanvaran_pub@yahoo.com

تحلیلی بر رفتار شهروندی سازمانی

تألیف: مصطفی امامی، محسن عباسی
ناظر فنی: مهدی محمودی
ویراستار: ظاهره زمانی
ناشر: سخنوران

طرح جلد: احمد شهبازی
چاپ، لیتوگرافی و صحافی: فرسیما
نوبت چاپ: اول، ۱۳۹۱
شمارگان: ۲۰۰۰ نسخه
قیمت: ۳۷۰۰۰ ریال

تلفن مرکز پخش: ۰۶۶۴۷۶۳۰۶

حق چاپ برای ناشر محفوظ است.

فهرست مطالب

پیشگفتار.....	۱
---------------	---

فصل اول

رفتار شهروندی سازمانی

مقدمه.....	۶
مفهوم سازی های اولیه از رفتار شهروندی سازمانی.....	۸
تعریف رفتار شهروندی سازمانی.....	۱۲
رویکردهای اصلی در تبیین رفتار شهروندی سازمانی.....	۱۳
۱. رفتار شهروندی سازمانی در قالب تمايز بين واژه های نقش و فرائض.....	۱۳
۲. رفتار شهروندی سازمانی به عنوان تمام رفتارهای مثبت در داخل سازمان.....	۱۷
ابعاد رفتارهای شهروندی.....	۱۹
عوامل مؤثر در بروز رفتارهای شهروندی سازمانی.....	۳۴
- نگرش ها.....	۳۴
- رضایت شغلی.....	۳۵
- برابری.....	۳۷
- عدالت رویه ای.....	۳۸
- تعهد سازمانی.....	۴۰
- فضای سیاسی سازمان.....	۴۲
- حمایت سازمانی درک شده.....	۴۴

۴۴	اثرات حالت روحی مثبت بر روی نیت رفتار شهروندی سازمانی کارکنان.....
۴۶	اخلاق کاری پروتستان.....
۴۸	شخصیت.....
۵۰	تفاوت‌های فردی.....
۵۲	برخی ویژگی‌های دیگر.....
۵۴	عوامل تعدیل‌کننده.....
۵۷	پیامدهای فردی و سازمانی رفتارهای شهروندی سازمانی.....
۶۱	ایجاد شهروندی سازمانی.....
۶۳	هسته‌ی اعمال شهروندی.....
۶۴	چرا افراد درگیر OCBS می‌شوند.....
۶۹	سیاست‌ها و اقدامات سازمانی که رفتار شهروندی را تشویق و ترغیب می‌کنند.....
۶۹	الف - استخدام و جذب.....
۷۰	ب - آموزش و توسعه.....
۷۱	ج - ارزیابی عملکرد و جبران خدمت.....
۷۴	رفتار شهروندی مدیریت.....
۷۴	جنبه‌های منفی رفتار شهروندی.....
۷۴	۱. شهروندی و مدیریت تسخیر احساسات.....
۷۵	۲. هزینه‌های بالقوه‌ی رفتار شهروندی.....
۷۶	۳. شهروندی افزایشده (روزافزون).....
۷۶	روابط بین شهروندی عادی و رفتار شهروندی سازمانی.....
۷۷	آیا شهروندان خوب عادی، شهروندان خوب سازمانی را بنا می‌کنند.....

فصل دوم

رفتارهای ضد شهروندی

مقدمه.....	۸۰
رفتارهای ضد شهروندی.....	۸۲
رفتار ضد شهروندی تیمی (TAB).....	۸۴
انواع رفتارهای منفی کارمندان.....	۸۵
- رفتار انحرافی کارمندان.....	۸۵
- رفتار ضد اجتماعی.....	۸۶
- رفتار کژکارکردی.....	۸۷
- رفتار ناکارا.....	۸۸
- بدرفتاری سازمانی (OMB).....	۹۰
پرخاشگری محل کار.....	۹۱
(۱) ابراز خصومت و دشمنی؛.....	۹۱
(۲) اشکال تراشی و خراب کاری؛.....	۹۲
(۳) پرخاشگری آشکار؛.....	۹۲
ابعاد رفتارهای ضد شهروندی.....	۹۴
- لجبازی و خودسری.....	۹۵
- طفره رفتن.....	۹۵
- کینه توزی.....	۹۶
- پرخاشگری.....	۹۶
عوامل مؤثر بر بروز رفتارهای ضد شهروندی.....	۹۶

۹۶	 عوامل سازمانی
۹۸	 عوامل زمینه‌ای
۱۰۰	 نقش تعدیل‌کنندگی فاکتورهای فردی
۱۰۳	 پیامدهای رفتارهای ضد شهروندی
۱۰۳	 اثرات رابطه‌ای درون سازمانی و بین سازمانی ACB
۱۰۵	 فرهنگ سازمانی
۱۰۷	 فاکتورهای محسوس (تصدیق‌شده و تصویب‌شده‌ی رسمی و اداری)
۱۰۹	 عدالت سازمانی
۱۱۳	 عدالت توزیعی
۱۱۷	 عدالت روبه‌ای
۱۲۱	 عدالت مراوده‌ای
۱۲۴	 استرس شغلی
۱۲۸	 کانون کنترل
۱۳۰	 شخصیت
۱۳۵	 منابع و مآخذ
۱۳۵	 منابع فارسی
۱۳۵	 منابع انگلیسی

پیشگفتار

«صادق باشید؛ اگر نمی‌دانید بگویید نمی‌دانید و اگر می‌دانید و اما نمی‌خواهید بگویید، باز هم موضوع را بگویید.»

بشر موجود غریبی است، آن گونه که توصیف‌ناپذیر جلوه می‌کند، یا دست کم در مقوله‌ی یک تعریف واحد نمی‌گنجد. تعریف منطق‌دانان که او را «حیوان ناطق» می‌خوانند، پاسخگوی طیف گسترده‌ی صفات و خصال انسانی و گاه حیوانی او نیست و به قول همان «استدلایان»، جامع اراد و مانع دخول اغیار نیست، زیرا که نه تنها پاره‌ای از جانداران دست‌آموز سخن می‌گویند بلکه اکنون دیگر ربات‌های بی‌جان نیز لب به سخن گشوده‌اند و نه به یک زبان، که به چند زبان تکلم می‌کنند! موجود دویایی که در راه ارضای جاه‌طلبی‌ها و افزون‌خواهی‌های افراطی خود دنیا را به خاک و خون می‌کشد و به نام دموکراسی، با مخوف‌ترین جنگ‌افزارهای کشتار جمعی جان پاک انسان‌های بی‌شماری را می‌گیرد تا برتری و سروری را از آن خویش سازد، انسان نامیده می‌شود و موجود دیگری نیز که آرمان‌والای صلح، دوستی و تعالی نوع بشر را در سر می‌پروراند و ایثارگرانه در راه تحقق آن می‌کوشد نیز انسان نام دارد.

انسان گوهر آفرینش و پیچیده‌ترین مخلوق پروردگار است. رفتار آدمی تابع اندیشه‌ها، احساسات، انگیزه‌ها، خواست‌های درونی و عوامل فطری و پرورشی اوست که در موقعیت‌های مختلف به صورت‌های گوناگون ظاهر می‌شود. روان‌شناسان با مطالعه و تلاش به شناخت رفتار فرد می‌پردازند. نظریه‌پردازان یادگیری و شخصیت، روان‌شناسان بالینی و از همه بیشتر روان‌شناسان صنعتی و سازمانی به علم رفتار کمک کرده‌اند؛ رفتار سازمانی، یک رشته‌ی پژوهشی و علمی است که در آن اثراتی بررسی می‌شود که افراد، گروه‌ها و سیستم‌های سازمان، بر رفتار فرد در درون سازمان دارد. با این هدف که چنین دانشی در راه بهبود و اثربخشی سازمان مورد استفاده قرار گیرد.

روانشناسان سازمانی و صنعتی، پیش از این، به موضوعات خستگی، بی‌حوصلگی و سایر عوامل مربوط به شرایط کاری که می‌تواند مانع عملکرد بهتر شود، می‌پرداختند (رضائیان، ۱۳۸۵). جامعه‌شناسان از طریق مطالعه‌ی رفتار گروه در سازمان، به‌ویژه سازمان‌های رسمی و پیچیده، بیشتر به سهم را در دانش رفتار سازمانی دارند. روان‌شناسی اجتماعی که خود علمی میان‌رشته‌ای است و مفاهیمی از روان‌شناسی و جامعه‌شناسی را با هم تلفیق می‌کند، بر تأثیر رفتار افراد بر یکدیگر تمرکز دارد.

بروز رفتارهایی که زندگی اجتماعی را با چالش روبه‌رو کرده است، به‌علت عوامل مختلف اعم از عوامل اقتصادی، اجتماعی، سیاسی و فرهنگی به‌صورت فزاینده‌ای قابل مشاهده است. سازمان‌ها به‌عنوان یکی از خاستگاه‌های بروز و گسترش این رفتارها، مورد بررسی و مطالعه‌ی بسیاری از محققان قرار گرفته‌اند. افراد هنگام ورود به سازمان‌ها، حامل فرهنگ‌ها، نگرش‌ها و رفتارهای برآمده از شرایط اقتصادی، اجتماعی، سیاسی و فرهنگی محیط زندگی خود هستند که به نوبه‌ی خود تأثیراتی را بر شرایط درونی سازمان و در نهایت عملکرد و کارکردهای آن می‌گذارند، اما با گذشت زمان و تحت تأثیر عوامل سازمانی، نمایشگر رفتارهایی نیز خواهند بود که منشاء بروز آن‌ها علاوه‌بر خصوصیات فردی، می‌تواند عواملی باشد که باید در سازمان‌ها جستجو شود. این رفتارها ممکن است رفتارهایی مثبت یا منفی باشند. آثار و پیامدهای این رفتارها به شکل مؤثری سازمان‌ها را نیز تحت تأثیر قرار می‌دهند. مدیرانی که مطالعه‌ی این رفتارها را در بین اعضای و کارکنان سازمان‌های خود در دستور کارشان قرار می‌دهند، علاوه‌بر این که به مسئولیت اجتماعی خود عمل کرده‌اند، می‌توانند اثرات مثبت این رفتارها را در محیط کار تقویت و از آثار سوء رفتارهای منفی بر عملکرد و اثربخشی سازمان خود پیشگیری کنند.

از زمانی که دنیس آرگان^۱ و همکارانش، برای اولین بار، عبارت "رفتار شهروندی

سازمانی" را به کار بردند بیش از دو دهه می گذرد. ارگان با بررسی مفهوم "میل به همیاری" چستر بارنارد^۱، تمایز بین عملکرد نقش قابل اعتماد و "رفتارهای ابتکاری و خودجوش" دنیل کاتز^۲، رفتار شهروندی سازمانی را به این صورت تعریف می کند:

"رفتار فردی آگاهانه و با بصیرت که به طور مستقیم و به صراحت با سیستم پاداش رسمی شناخته نمی شود، و به صورت کلی کارکردهای سازمان را ارتقا می دهد. منظور از آگاهانه و با بصیرت، رفتاری که لازمی نقش یا شرح شغل توافق شده در قرارداد استخدام باشد، نیست؛ این رفتار انتخاب آزادانه‌ی شخصی است که غفلت از آن تنبیهی در پی ندارد" (Podsakoff et al, 2000).

درواقع، رفتار شهروندی سازمانی عملکرد درون نقشی^۳ محسوب نمی شود، بلکه از جمله متداولترین مفهوم سازی های صورت گرفته از عملکردهای فرانقشی است. عملکرد درون نقشی به آن رفتارهای شغلی کارکنان اطلاق می شود که در شرح وظایف و نقش های رسمی سازمان بیان شده و توسط سیستم رسمی سازمان شناسایی و پاداش داده می شوند. عملکرد فرانقشی، به رفتارهای شغلی فراتر از نقش های رسمی کارکنان برمی گردد؛ که این رفتارها اختیاری هستند و معمولاً در سیستم پاداش رسمی سازمان در نظر گرفته نمی شوند. سایر مفاهیم مربوط به عملکرد فرانقشی، که تشابه زیادی با رفتار شهروندی سازمانی دارند عبارتند از: رفتارهای اجتماعی گرایانه^۴ بریف^۵ و موتو وایلدو^۶، رفتارهای خودجوش^۷ جرج^۸

1. Chester Barnard

2. Daniel Katz

3. in. role performance

4. prosocial behaviors

5. Brief

6. Motowidlo

7. Spontaneous

8. George

و بریف، رفتارهای فراتر از نقش و داین^۱ و دیگران، و عملکرد زمینه‌ای^۲ بورمن^۳ و موتو وایلندو (Podsakoff et al, 2000).

با توجه به مطالب بیان شده و اهمیت رفتار شهروندی این کتاب در ۲ فصل تدوین شده است که تمرکز خود را بر رفتارهای به نام رفتار شهروندی سازمانی و رفتارهای ضد شهروندی که می‌توان آن را نوعی رفتارهای ضد اجتماعی محسوب کرد، نموده است؛ تعریف رفتار شهروندی، انواع رفتار شهروندی، دیدگاه‌ها و نگرش‌های مختلف درباره‌ی رفتار شهروندی از نظر دانشمندان و بررسی تمامی جنبه‌های رفتار شهروندی در فصل اول ارائه شده است، فصل دوم به بررسی رفتارهای ضد شهروندی، عوامل مؤثر بر آن، قرارداد روان‌شناختی و... پرداخته شده است.

هرچند که حداکثر تلاش خود را برای عرضه‌ی کتابی جامع به کار بستیم، ولی به‌طور حتم دستاوردش عاری از نقص و کاستی نمی‌باشد. از این‌رو مشتاقانه منتظر ارائه‌ی پیشنهادات و نقدهای علمی صاحب‌نظران و خوانندگان گرامی می‌باشیم، تا انشاءالله در چاپ‌های بعدی اثری کم‌نقص را عرضه نمائیم.

در انتها و ابتدا دانای خرد آفرین و دادار آسمان‌ها و زمین را درود بی‌پایان و سپاس فراوان باد که فرصتی بخشید و یاری فرمود این اثر را به علاقه‌مندان به این حوزه تقدیم داریم. در عین حالی که می‌دانیم که این کوشش ما در برابر عظمت و علو وظایف‌های که به‌عهده داشتیم، ناچیز است. ولی این اثر قرین جلوه‌ی شوق حضرت حق بوده و دور از تعصب است. امید است مورد استفاده قرار گیرد.

کرمانشاه - تابستان ۱۳۹۰

مصطفی امامی - محسن عباسی

1. Van Dyne

2. Contextual performance

3. Borman