

رفتار شهروندی سازمانی

تالیف:

فاطمه اسلامیة

دانشجوی دکترای مدیریت آموزشی

feslamieh@hotmail.com

اعظم مصباحیان

کارشناس ارشد مدیریت آموزشی

mesbahianazam@gmail.com

با مقدمه:

دکتر اصغر شریفی



انتشارات آوای نور

تهران - ۱۳۹۶



به نام خداوند دریای نور
خدایی که دارد به هر جا حضور



نام کتاب: رفتار شهروندی سازمانی
مولفان: فاطمه اسلامی، اعظم مصباحیان
مقدمه: دکتر اصغر شریفی
ویراستار: بهنوش اسلامی
ناشر: آوای نور
حروفچین و صفحه‌آرا: منیرالسادات حسینی
طراح جلد: سید مجتبی طیبی
چاپ اول: ۱۳۹۶ / شمارگان: ۲۰۰۰ نسخه
چاپ و صحافی: آوای نور
شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۳۰۹-۲۸۸-۴

نشانی: تهران. میدان انقلاب. خیابان ۱۲ فروردین. خیابان شهید وحید نظری. پلاک ۹۹.

تلفن: ۶ و ۶۶۹۶۷۳۵۵ نمایر: ۶۶۴۸۰۸۲

کلیه حقوق برای ناشر محفوظ است.

قیمت ۱۲۰۰۰ تومان

سرشناسه	: اسلامیة، فاطمه، ۱۳۵۹ -
عنوان و نام پدیدآور	: رفتار شهروندی سازمانی/تالیف فاطمه اسلامیة، اعظم مصباحیان ؛ با مقدمه اصغر شریفی.
مشخصات نشر	: تهران : آوای نور، ۱۳۹۶.
مشخصات ظاهری	: ۱۵۲ ص.
شابک	: ۱۲۰۰۰ ریال ۴-۲۸۸-۳۰۹-۶۰۰-۹۷۸:
وضعیت فهرست نویسی	: فیبا
یادداشت	: کتابنامه.
موضوع	: رفتار سازمانی
موضوع	: Organizational behavior
موضوع	: اخلاق حرفه‌ای
موضوع	: Professional ethics
شناسه افزوده	: مصباحیان، اعظم، ۱۳۵۸ -
شناسه افزوده	: شریفی، اصغر، ۱۳۴۳ -، مقدمه‌نویس
رده بندی کنگره	: HD۵۸۸/۱۳۹۶۷ ۷/۱۵۸الف/
رده بندی دیویی	: ۷/۱۵۸
شماره کتابشناسی ملی	: ۴۷۱۹۱۲۷

تقدیم به

آرام جانم، خواهر مهربانم؛
بهنوش

فاطمه اسلامیه
فرشته‌های زندگیم؛ پدر و مادر عزیزم
اعظم مصباحیان

فهرست مطالب

۱۱ سخن استاد
----	-----------------

فصل اول: شهروندی

۱۳ مفهوم شهروندی
۱۳ حقوق شهروندی
۱۹ مسئولیت شهروندی
۲۲ مشارکت شهروندی
۲۴ اخلاق شهروندی
۲۵ فرهنگ شهروندی
۲۹ هویت شهروندی
۳۳ آموزش شهروندی

فصل دوم: رفتار شهروندی سازمانی

۴۱ مفهوم رفتار شهروندی سازمانی
۴۵ شهروند خوب سازمانی کیست؟
۴۵ اهمیت رفتار شهروندی سازمانی
۴۷ کارکردهای رفتار شهروندی سازمانی
۴۸ انواع رفتار شهروندی در سازمان

فصل سوم: مدل‌های رفتار شهروندی سازمانی

۵۱ مدل رفتار شهروندی سازمانی «وندی»
۵۲ مدل رفتار شهروندی سازمانی «کومار و راج»
۵۳ مدل رفتار شهروندی سازمانی «ریگو و ایچن‌ها»
۵۳ مدل رفتار شهروندی سازمانی «نورتیپ‌سید»

فهرست مطالب

۵۴	مدل رفتار شهروندی سازمانی «مارکوزی»
۵۴	مدل رفتار شهروندی سازمانی «بینستوک»
۵۵	مدل رفتار شهروندی سازمانی «کوئیل شاپیرو»
۵۶	مدل رفتار شهروندی سازمانی «اسپکتور و فاکس»
۵۷	مدل رفتار شهروندی سازمانی «کاردونا و اسپی جو»
۵۷	مدل رفتار شهروندی سازمانی «بورمن»
۵۸	مدل رفتار شهروندی سازمانی «بورمن و متویدلو»
۵۸	مدل رفتار شهروندی سازمانی «پودساکف»
۶۲	مدل رفتار شهروندی سازمانی «لامبرت»
۶۲	مدل رفتار شهروندی سازمانی «یین و نایهوف»
۶۳	مدل رفتار شهروندی سازمانی «فارج»
۶۴	مدل رفتار شهروندی سازمانی «نتمیر»
۶۵	مدل رفتار شهروندی سازمانی «موریسون»
۶۵	مدل رفتار شهروندی سازمانی «جورج و بریف»
۶۶	مدل رفتار شهروندی سازمانی «گراهام»
۶۷	مدل رفتار شهروندی سازمانی «ارگان»

فصل چهارم: رفتار ضد شهروندی سازمانی

۷۱	تعریف رفتار ضد شهروندی سازمانی
۷۱	انواع رفتارهای ضد شهروندی سازمانی
۷۶	ابعاد رفتارهای ضد شهروندی سازمانی
۷۸	عوامل موثر بر بروز رفتارهای ضد شهروندی سازمانی
۸۳	پیامدهای رفتارهای ضد شهروندی سازمانی

فهرست مطالب

فصل پنجم: رفتار شهروندی سازمانی در آموزه‌های دینی و اسلامی

- رفتار شهروندی با رویکرد اسلامی و ایرانی ۸۵
- کرامت انسانی در رفتار شهروندی سازمانی ۸۷
- مولفه‌های رفتار شهروندی سازمانی از دیدگاه قرآن و اسلام ۹۱

فصل ششم: متغیرهای تاثیرگذار بر رفتار شهروندی سازمانی

- عوامل ساختاری و بروز رفتارهای شهروندی سازمانی ۱۰۵
- سبک رهبری و بروز رفتارهای شهروندی سازمانی ۱۰۸
- اعتماد و بروز رفتارهای شهروندی سازمانی ۱۱۱
- عدالت و بروز رفتارهای شهروندی سازمانی ۱۱۳
- فرهنگ و بروز رفتارهای شهروندی سازمانی ۱۱۵
- ویژگی‌های شخصیتی و بروز رفتارهای شهروندی سازمانی ۱۱۷
- معنویت (ارتباط فرافردی) و بروز رفتارهای شهروندی سازمانی ۱۱۹
- رضایت شغلی و بروز رفتارهای شهروندی سازمانی ۱۲۰
- دلایل تاثیر رفتار شهروندی سازمانی بر اثربخشی سازمان ۱۲۱
- پیامدهای رفتار شهروندی سازمانی بر ارزشیابی عملکرد ۱۲۴
- سیاست‌های تشویق رفتار شهروندی سازمانی ۱۲۶

فصل هفتم: ابزار سنجش رفتار شهروندی سازمانی

- پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی ۱۳۱
- پرسشنامه رفتارهای ضد شهروندی سازمانی ۱۳۵
- منابع ۱۳۹

سخن استاد

دیر زمانی نیست که سازمان‌های رسمی (در اشکال جدید خود) از میان چرخ‌های انقلاب صنعتی سر برآورده‌اند. این زمان در مقایسه با تاریخ حیات بشری در کره خاکی، بسیار اندک است. اما، همین زمان کوتاه شاهد تحولات شگفت‌انگیز در حوزه‌های ساختاری و مفهومی سازمان بوده است.

کمتر از یک قرن پیش، اگر در توصیف رفتار کارکنان از مفاهیمی چون «شهروندی سازمانی» استفاده می‌شد، پذیرش آن به اندازه داستان‌های «ژول ورن» در زمان خود، عجیب می‌نمود. رفتار کارکنان در آن زمان نه به عنوان شهروندی سازمانی، بلکه به عنوان بخشی از چرخ عظیم «ماشین‌های سازمانی» توصیف می‌شد و بر مبنای میزان واحدهای تولیدی مورد اندازه‌گیری قرار می‌گرفت.

پیچیده شدن روابط بین سازمان‌ها و برجسته شدن نقش انسان در فرآیند تولید و خدمت از یک سو و بلوغ نظری در حوزه سازمان و مدیریت از سوی دیگر، منجر به ظهور مفاهیم و مدل‌های ذهنی مختلفی در توصیف رفتار کارکنان و عملکرد سازمان‌ها شده است. شاید محاسبه نقش برجسته عامل انسانی در اثربخشی سازمان‌ها و شاخص کلی بهره‌وری بود که توجه عمومی را به چگونگی رفتار و پندار کارکنان در سازمان معطوف داشت. بطوریکه رشته‌ها و شاخه‌های متعدد علمی برای مطالعه این رفتار به وجود آمد که از آن جمله می‌توان به رفتار و روانشناسی سازمانی اشاره کرد.

آنچه اتفاق افتاده بر این واقعیت تاکید دارد که عملکرد کارکنان بیش از هر زمان و هر چیزی به چگونگی رفتار کارکنان آن بستگی دارد. ره‌آورد توسعه نظری در این حوزه مطرح شدن مفاهیمی چون «شهروندی سازمانی» است. «شهروندی» واژه‌ای نیست که تازگی داشته باشد؛ اما، استفاده از آن در توصیف رفتارهای کارکنان و اثرات این رفتار بر عملکرد سازمانی، مفهوم جدیدی است. همانند جامعه که نیازمند شهروندانی مسئول و پاسخگو می‌باشد تا شاخص «کیفیت زندگی» در آن جامعه معنا یابد، سازمان‌ها نیز نیازمند کارکنانی هستند که منافع سازمان را به منافع خود پیوند زده و موفقیت خویش را در گرو موفقیت سازمان بدانند.

درک «شهروندی سازمانی» نیازمند مطالعه بستری است که این مفهوم در آن پرورده شده است و به دلیل تنوع در بسترهای پرورش مفاهیم و نظریه‌هاست که برداشت‌ها در مفهوم واحد، گوناگون به نظر می‌رسد. از اینرو آشنایی با آن بیش از هر چیز به درک الگوهای ذهنی رایج وابسته است. موضوعی که نویسندگان این مجموعه با ارزش، به‌خوبی از آن آگاه بوده و نتیجه تلاش باارزش آنها کتابی است که با کالبد شکافی علمی، خواننده را بر آن می‌دارد که مفاهیم را در بستر شکل‌گیری آن مطالعه کنند.

اطمینان دارم مطالب کتاب چون سلف سرویسی است که علاقه‌مندان از هر گروهی، به تناسب نیاز خود از آن بهره خواهند برد. جا دارد از زحمات این عزیزان قدردانی کرده و به عنوان یک معلم، مطالعه و ارائه بازخور به نویسندگان این اثر را به علاقه‌مندان، پژوهشگران، اساتید و دانشجویان و نیز کارگزاران سازمان‌ها توصیه می‌نمایم.

دکتر اصغر شریفی

بهار ۱۳۹۶