

مبانی نظری مرتبط با رفتار شهروندی سازمانی

مؤلف:

علی محمد عباسیان

انتشارات نویل پارس

www.ketab.ir

عنوان و نام پدیدآور	سرشناسه
مشخصات نشر	عباسیان، علی محمد، ۱۳۳۵ -
مشخصات ظاهری	مبانی نظری مرتبط با رفتار شهروندی سازمانی / مولف علی محمد عباسیان؛ ویراستار مسلم عباسیان.
شابک	چابکسر: نوین پویا، ۱۳۹۸.
وضعیت فهرست نویسی	۱۶۰ ص.
یادداشت	۳۵۰۰۰ ریال 2-29-5499-600-978 :
موضوع	فیفا :
موضوع	کتابنامه: ص. ۱۵۷ - ۱۵۹.
موضوع	رفتار سازمانی :
موضوع	Organizational behavior :
موضوع	کارآمدی سازمانی :
موضوع	Organizational effectiveness :
بندن کنگره	۷/۵۸HD :
رده بندی دیویی	۳/۶۵۸ :
شماره کتابشناسی	۶۰۵۰۷۵۰ :

ناشر: انتشارات نوین پویا

عنوان کتاب: مبانی نظری مرتبط با رفتار شهروندی سازمانی

تألیف: علی محمد عباسیان

ویراستار: مهندس مسلم عباسیان

طرح جلد: مهندس مرتضی عباسیان

تیراژ: ۱۰۰۰، تایپ و صفحه رابی انتشارات نوین پویا

نوبت چاپ: اول ۹۸

چاپ آدینه

قیمت: ۳۵۰۰۰۰ ریال

شابک: ۲-۲۹-۵۴۹۹-۶۰۰-۹۷۸

مراکز پخش: تهران- انتشارات نوین پویا ۱۳۴۱-۶۶۹۵۱۲۴۱-۰۲۱-۰۱۳۱۸-۰۹۱۲۳۰۰

تکاب- سه راه خرم آباد- روبروی بانک ملی- بازار مرکز خرید- فاز ۲ شرقی پلاک ۱۹

انتشارات نوین پویا ۵۴۲۳۶۵۱۱ و ۵۴۲۲۱۲۳۱-۰۱۱-۰۱۳۱۸-۰۹۱۲۳۸۰

تکابین انتشارات آیما ۴۲۳۶۵۱۱-۴۲۳۸۳۱۶-۵۴۲۳۸۳۱۶-۰۱۱

چابکسر: جنب هتل پارسیان- انتشارات نوین پویا ۹۱۱۳۴۱۸۴۵۵-۰۹۱۱۳۴۱۸۴۵۵-۰۱۳۱۸-۰۹۳۷۳۰۰

فهرست عناوین

۱۱	 مقدمه
۱۵	 فصل اول
۱۶	 ارزش‌های من چیست؟
۱۷	 به کجا تعلق دارم؟
۱۸	 محرک مخفی عملکرد ممتاز
۲۰	 تعریف رفتار
۲۰	 رفتار شهروندی مدیریت
۲۱	 رفتار شهروندی مدیران نسبت به سازمان
۲۱	 رفتار شهروندی مدیر نسبت به کارکنان
۲۲	 رفتار سازمانی اجباری
۲۳	 تعریف رفتار شهروندی سازمانی در لغت
	تعریف رفتار شهروندی سازمانی در اصطلاح (Organizational Citizenship Behavior)
۲۴	
۲۵	 تعاریف رفتار شهروندی سازمانی از دیدگاه برخی صاحب‌نظران
۲۸	 رفتار شهروندی سازمانی و موفقیت سازمان
۲۹	 تاریخچه رفتار شهروندی سازمانی
۳۰	 مفهوم‌سازی از عملکردهای فرا نقشی
۳۳	 رفتار سازمانی
۳۵	 نظریه‌ی سازمان چیست؟
۳۵	 مقایسه‌ی نظریه‌ی سازمان و رفتار سازمانی
۳۶	 پیش‌زمینه‌های رفتار شهروندی
۴۲	 متغیرها و عوامل مؤثر در بروز OCB
۴۳	 نگرش‌ها
۴۳	 رضایت شغلی
۴۴	 برابری

۴۵	عدالت سازمانی
۴۷	تعهد سازمانی
۵۰	فضای سیاسی سازمان
۵۱	حمایت سازمانی درک شده
	اثرات حالات روحی مثبت بر روی نيات رفتار شهروندی سازمانی
۵۲	کارکنان
۵۳	شخصیت
۵۴	دراثر
۵۵	محیط
۵۵	موقعیت
۵۶	تفاوت‌های فردی
۵۹	سبک رهبری
۶۰	نظریه‌ی رهبری خدمه‌گزار
۶۴	رهبری مبتنی بر عشق و محبت
۶۶	رهبری مهندسی
۶۷	عوامل تعدیل‌کننده
۷۱	فصل دوم
۷۳	پیامدهای فردی و سازمانی رفتار شهروندی سازمانی
	سیاست‌ها و اقدامات سازمانی که رفتار شهروندی را تشویق و ترغیب
۷۶	می‌کنند
۷۶	الف - استخدام و جذب
۷۷	ب - آموزش و توسعه
۷۸	ج - ارزیابی عملکرد و جبران خدمت
۸۰	د - سیستم‌های غیر رسمی
	ابعاد، مؤلفه‌ها، مدل‌ها و الگوهای مطرح و شناخته شده در زمینه‌ی رفتار
۸۱	شهروندی سازمانی

۸۱	مدل رفتار شهروندی سازمانی «وندی»
۸۲	مدل رفتار شهروندی سازمانی «کومار و راج»
۸۳	مدل رفتار شهروندی سازمانی «ریگو و ایچن‌ها»
۸۴	مدل رفتار شهروندی سازمانی «نور تیپ سید»
۸۵	مدل رفتار شهروندی سازمانی «مارکوزی»
۸۵	مدل رفتار شهروندی سازمانی «بینستوک»
۸۶	مدل رفتار شهروندی سازمانی «کویل شاپیرو»
۸۶	مدل رفتار شهروندی سازمانی «اسپکتور و فاکس»
۸۷	مدل رفتار شهروندی سازمانی «کاردونا و اسپیی‌جو»
۸۸	مدل رفتار شهروندی سازمانی «بورمن»
۸۹	مدل رفتار شهروندی سازمانی «بورمن و متو ویدلو»
۸۹	مدل رفتار شهروندی سازمانی «پودساکف»
۹۳	مدل رفتار شهروندی سازمانی «لامبرت»
۹۳	مدل رفتار شهروندی سازمانی «این‌نایهوف»
۹۴	مدل رفتار شهروندی سازمانی «ارح»
۹۵	الگوی «نت‌میر» در زمینه‌ی رفتار شهروندی سازمانی
۹۹	مدل رفتار شهروندی سازمانی «موریسون»
۱۰۰	مدل رفتار شهروندی سازمانی «جورج و بریف»
۱۰۱	مدل رفتار شهروندی سازمانی «داین و گراهام»
۱۰۱	مدل رفتار شهروندی سازمانی «گراهام»
۱۰۲	مدل رفتار شهروندی سازمانی «آرگان»
۱۰۹	سطوح رفتار شهروندی سازمانی
۱۱۰	اهمیت رفتار شهروندی سازمانی
۱۱۲	کارکردهای رفتار شهروندی سازمانی
۱۱۵	فصل سوم

اهمیت و ضرورت طرح موضوع رفتارهای ضد شهروندی در مؤسسات و	۱۱۷
ادارات	۱۱۷
تعریف رفتار ضد شهروندی سازمانی	۱۲۰
طبقه‌بندی رفتارهای ضد شهروندی در سازمان‌ها	۱۲۴
رفتار شهروندی سازمانی و فرسودگی شغلی در سازمان	۱۳۰
عوامل مؤثر بر بروز رفتارهای ضد شهروندی سازمانی	۱۳۳
مروری دیگر بر تحقیقات پژوهشگران در مورد رفتارهای ضد شهروندی	
سازمان	۱۳۴
پیامدهای رفتارهای ضد شهروندی سازمانی	۱۳۶
ابعاد رفتارهای ضد شهروندی سازمانی	۱۳۷
درسی از صحیفه	۱۴۰
ساز و کار استقامت	۱۴۲
انرژی خود را مدیریت کنید، نه زمان	۱۴۵
مقابله و مبارزه‌ی سازمان‌ها در عصر رقابت جهانی	۱۴۸
نتایج	۱۵۲
منابع و مآخذ	۱۵۷

با استمداد و استنصار از پیشگاه خداوند جلّ جلاله، مطالب این کتاب را در سال ۱۳۹۸ شمسی جمع‌آوری نمودم و قصد بر این است که در سال جدید به چاپ برسد تا این‌شاء‌الله در اختیار شما خوبان قرار بگیرد.

در این نوشتار سعی و تلاش بر این است تا با بهره‌گیری از نظریات؛ افکار و اندیشه‌های صاحب‌نظران، اندیشمندان، نویسندگان و پژوهشگران داخلی و خارجی، ضمن بیان مبانی نظری مرتبط با رفتار شهروندی سازمانی «OCB»، کارکردها، رویکردها، اسناد و مؤلفه‌ها، عوامل بوجودآورنده در ظهور و بروز آن، پیامدهای مثبت، منفی و موارد و مسائل مشابه و درعین‌حال مرتبط با موضوع فوق، همچنین رُبع رفتارهای ضد شهروندی در سازمان‌های منفی‌گرا و غیرمولد، اطلاعاتی را هر چند مختصر، فراهم و پس از تدوین و تنظیم، از صمیم قلب و با افتخار آن را با شما دانشجویان عزیز، دوستداران و جویندگان دانش و معرفت تقدیم می‌نمایم.

از آنجاکه زکات علم، نشر و پخش کردن آن است؛ به همین منظور، این کتاب تألیف شد. اما به دلیل دربرداشتن مباحث، اصطلاحات و موضوعات علمی-پژوهشی، بر خود لازم و واجب دانستم ادبیات و روش‌های تحقیق را از کتب مختلف، با رعایت قوانین و آداب نویسندگی و با رعایت حفظ امانت، به کار گرفته و جمع‌بندی نمایم. یعنی با ذکر و درج نام محققین و رتبه‌شان قدر و همچنین ناشران زحمتکش، بزرگوار و عزیز، با قید سال نشر، صفحه یا صفحات استفاده‌شده در متن و همچنین در فهرست منابع و مآخذ، اقدام به تألیف این اثر نموده‌ام.

این کتاب مانند برخی از کتب دیگر، بدون نقص نیست و شما سروران پس از مطالعه‌ی آن حتماً نقدی بر آن خواهید داشت. پیشاپیش نقد شما عزیزان بر

این کتاب را می‌پذیریم و از بابت کاستی‌ها و نواقص موجود، عذرخواهی می‌نمایم.

اکنون با طرح جملاتی، مقدمه‌ی کتابم را به پایان می‌رسانم؛ همانطور که می‌دانیم بعضی از سازمان‌ها در جهت تولید و ساخت هواپیما، اتومبیل، ماشین‌آلات و ادوات کشاورزی و صنعتی، قطعه‌سازی و برخی از شرکت‌های دیگر نیز با هدف تولید و توزیع دستگاه‌هایی مانند فتوکپی، رایانه، گوشی، یخچال، فریزر، ماشین لباسشویی، بخاری، وسایل صوتی و تصویری و کالاهای دیگر و تعدادی دیگر از کمپانی‌ها هم به تولید محصولات بهداشتی، دارویی، وسایل و تجهیزات مرتبط با پزشکی، مهندسی و انواع سموم، گروهی از کارگاه‌ها هم به تولید قالبی، انواع فرش و موکت و دسته‌ای دیگر از کارخانجات در ساخت و توزیع وسایل و امکانات راه و ساختمان، معدودی از کارخانه‌ها هم به دست تولید و توزیع فراورده‌های غذایی، صنعتی و جمعی از شرکت‌ها هم در بخش تولید انواع انرژی و فراورده‌های نفتی و پتروشیمی و نیز گروهی از بنگاه‌ها، مؤسسات، سازمان‌های دولتی و سایر نهادها و ارگان‌ها و بوروکراسی‌ها که با مسئولیت‌های مشخص و معین، خدمات‌دهی به مشتریان و ارباب‌رجوع را به عهده دارند.

از طرفی مطرح و گفته شده که سازمان‌ها با برپا داشتن اختاری؛ مانند موجودی زنده هستند، همچون انسان. و هر موجود زنده‌ای باید پذیرا است. پس هر سازمانی هم ممکن است در اثر کوتاهی و غفلت مدیران، دچار آفت‌زدگی، بیماری، ورشکستگی و نهایتاً مرگ و نابودی بشود. بنابراین، علاج واقعه را قبل از وقوع باید کرد». یعنی در کار و زندگی سازمانی و قبل از زوال، خمودگی، اضمحلال و ازهم‌پاشیدگی سازمان، باید هوشمندانه و هدفمند عمل شود.

هرگاه مدیران سطح عالی و ذینفعان در سازمان‌هایی که انواع محصولات، کالاها و خدمات‌رسانی را به مصرف‌کنندگان، ارائه می‌دهند؛ چنانچه احیاگر اخلاقیات و معنویات در بین کارکنان باشند و اگر خدمات و زحمات آنان را جبران و عدالت را اجرا کنند بطوریکه همه‌ی کارکنان در سطح و رده‌های

خدمتی بالاتر و پایین‌تر، طعم شیرین عدالت را بچشند و از آن منتفع گردند و اگر از آن‌ها حمایت کنند و خواسته‌ها، نیازها و انتظاراتشان را مورد توجهی خاص قرار دهند، در این صورت تجربه و دستاوردهای پژوهشگران، ثابت کرده است که کارکنان با رضایتمندی شغلی، دست به مقابله به مثل زده و تلاش خواهند کرد تا نهاده‌ها را به ستاده‌های با کیفیت مبدل سازند.

آنان نه تنها وظایف اصلی و رسمی و آنچه را که از سوی سیستم‌های رسمی اداش سازمان تعیین شده انجام می‌دهند بلکه با اعتماد، تعهد و اطاعت سازمانی و با شاخص‌های داوطلبانه، اختیاری و با رفتارهای فرانقشی و فراوظیفه‌ای و کار کردن به صورت جمعی، گروهی، و با جو مشارکتی، از منابع، انرژی‌ها، سرمایه‌ها و امکانات سازمان مراقبت و محافظت خواهند کرد. و تعارضات مضر و ریمان آور، قانزین‌گریزی، فساد، دزدی و انحراف را به طرز چشم‌گیری کاهش خواهند داد.

بدیهی است سازمان‌های مولد مثبت‌گرا و تحول‌آفرین، با اهداف مشترک، با همین رویکرد و با همین ساز و کار به فعالیت‌های خود ادامه و نشان می‌دهند که زنده‌اند و از پیری و فرسودگی سازمان‌شان جلوگیری و با قدرت و قوت، اهداف خود را تعقیب خواهند کرد. بی‌تردید، نه تنها باعث افزایش روند اقتصادی در سطح سازمان‌ها بلکه موجبات رشد اقتصاد ملی کشور را نیز فراهم خواهند ساخت.

همه‌ی این پیشرفت‌ها با جذب و استخدام منابع انسانی مزید، متعهد، توانمند، کارآمد، مستعد و مترقی از جهت ظهور و بروز رفتارهای شهروندی سازمانی، میسر خواهد شد.

ناگفته نماند دستیابی و تحقق یافتن اهداف، رسالت‌ها و مأموریت‌های سازمان با مدیریت و رهبری و سبک‌های ارتباطی صحیح، نظارت همه‌جانبه، ارزیابی درست و بجا از عملکردها، فراهم نمودن محیطی جذاب برای کار و فعالیت و با در نظر گرفتن مدیریت ارتباط با مشتریان، همچنین مدیریت مسائل اجتماعی، رعایت نکات زیست‌محیطی، مسئولیت‌پذیری و پاسخگویی،

می‌سر خواهد بود. در این صورت است که سازمان‌ها نه تنها دچار آنتروپی نخواهند شد بلکه افزایش اثربخشی و بازدهی را به ارمغان خواهند آورد. بنابراین، استراتژیست‌ها، مدیران سطح عالی، ذینفعان و هر شخصیتی که مسئولیتی در فرآیند کار و زندگی سازمانی دارد باید برای جلوگیری از بروز رفتارهای ضد شهروندی سازمانی و هرگونه بی‌نظمی، انحراف و پیشگیری از فضای ملتهب و نهایتاً ورشستگی سازمان، این جمله را مدنظر خودشان قرار دهند.

«علاج واقعه را قبل از وقوع باید کرد» نه بعد از وقوع.

www.ketab.ir