

مقدمه ای بر رفتار شهروندی در سازمانهای دولتی

رویا مومنی

کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد شهرکرد

ستار صادقی ده چشمه

عضو هیئت علمی دانشگاه کاشان

حجت الله مرادی پردنجانی

عضو هیئت علمی گروه مدیریت دانشگاه آزاد اسلامی واحد شهرکرد

سرسنانه	محمودی، رویا، ۱۳۶۰ -
عنوان و نام پدیدآور	مقدمه‌ای بر رفتار شهروندی در سازمانهای دولتی / رویا محمودی، ستار صادقی ده‌چشمه، حجت‌الله مرادی پردنجانی.
مشخصات نشر	گرگان: انتشارات نوروزی، ۱۳۹۴.
مشخصات ظاهری	۶۰ ص: ۱۴/۵ × ۲۱/۵ - س.م.
شابک	978-600-364-490-8
وضعیت فهرست نویسی	فیا
رناشت	کتابنامه: ص. ۴۱ - ۴۷.
موضوع	رفتار سازمانی
موضوع	کارآمدی سازمانی
شماره	صادقی ده‌چشمه، ستار، ۱۳۵۰ -
ناشر	مرادی پردنجانی، حجت‌الله، ۱۳۵۸ -
رده بندی کتب	۱۳۹۴/۵۸HDD / م۳۷

مقدمه‌ای بر رفتار شهروندی در سازمان های دولتی

تألیف: رویا محمودی، ستار صادقی ده‌چشمه - حجت‌الله مرادی پردنجانی

نوبت چاپ: اول-۱۳۹۴

مشخصات ظاهری: ۶۰ ص

قطع: رقعی

شمارگان: ۱۰۰

شماره شابک: ۸-۴۹۰-۳۶۴-۶۰۰-۹۷۸

چاپ و نشر: نوروزی-۱۷۳۲۲۴۲۲۵۸

قیمت: ۶۰۰۰ تومان



نشانی: گلستان، گرگان، خیابان شهید بهشتی، بازار رضا(ع). ۰۱۷-۳۲۲۴۲۲۵۸

دورنگار: ۰۱۷-۳۲۲۲۰۰۴۷ آدرس الکترونیکی: Entesharate.noruzi@gmail

سایت انتشارات: www.Entesharate-noruzi.com

فهرست مطالب

عنوان	صفحه
پیشگفتار.....	۱
مقدمه.....	۳
اهمیت و ضرورت پژوهش.....	۵
روش‌های پژوهشی.....	۷
تعریف مفاهیم.....	۱۱
سیر تکامل مفهوم رفتار شهروندی سازمانی.....	۱۶
دیدگاه‌های صاحب‌نظران در مفهوم رفتار شهروندی سازمانی.....	۱۹
دیدگاه چوستربارنارد در رفتار شهروندی سازمانی.....	۱۹
دیدگاه کاتزوکاها در رفتار شهروندی سازمانی.....	۲۰
دیدگاه اسمیت در رفتار شهروندی سازمانی.....	۲۲
دیدگاه اورگان در رفتار شهروندی سازمانی.....	۲۳
دیدگاه گراهام در رفتار شهروندی سازمانی.....	۲۸
دیدگاه بورمن و موتو ویدل در رفتار شهروندی سازمانی.....	۲۹
دیدگاه پودساکف در رفتار شهروندی سازمانی.....	۳۰
دیدگاه کوپمن در رفتار شهروندی سازمانی.....	۳۰
ابعاد رفتار شهروندی سازمانی.....	۳۱
منابع.....	۴۲

پیشگفتار

در ادبیات نوین، مدیریت یکی از جمله مفاهیمی است که سهم بسزایی را به خود اختصاص داده است، مدیریت سرمایه های انسانی می باشد، اهمیتی که سرمایه های انسانی دارد، به دلیل مهم بودن نیروی انسانی مفید در ارتقاء سطح سازمان می باشد و همچنین سرمایه انسانی تنها سرمایه ای است که علاوه بر اینکه با استفاده از آن کم نمی شود بلکه به وسیله تجربیاتی که حاصل می شود، افزوده هم می شود. با ارزشترین سرمایه سازمانی، سرمایه انسانی می باشد چرا که نیروی انسانی سازمان است که سازمان را در برآوردن اهدافش کمک می کند و سازمان را تعالی می بخشد البته اگر به صورت متناسب استفاده شود. کانیزم و روشهای مختلفی وجود دارد که بتوان به وسیله آنها بهرورس سازمان را ارتقا بخشید ولی سرمایه انسانی از مهمترین سرمایه های سازمان برای ابقاء سطح بهروری سازمان، کارایی و اثر بخشی سازمان را بهبود می بخشد. تا به حال به این موضوع که چرا سکوت در سازمانها بوجود آمده است فکر کرده ایم یا دلیل بوجود آمدن سکوت در سازمانها؟ چرا کارکنان از بیان ایده ها و نظرات خود گریزانند؟ چرا کارکنانی که از مشکلات سازمان ناراضی هستند، زبان نمی آورند؟ اصلاً سکوت در سازمان خوب است یا بد؟ سکوت چه تاثیری بر کارکنان و سازمان می تواند داشته باشد؟ سکوت می تواند به دنبال کنترل مدیران باشد و پیامدهای منفی فراوانی در پی خواهد داشت سکوت عامل جلوگیری از ایده ها و تفکرات جدید کارکنان شده و باعث ایستائی تفکر خلاق در بین

کارکنان سازمان که همان مهمترین نیروی سازمان است می شود. شرایط کاملاً متحول، افزایش رقابت و ضرورت اثر بخشی آرمانها در چنین شرایطی، نیاز آنها به کارکنان ارزشمندی بیش از پیش آشکار کرده است؛ نسلی که از آنها به عنوان سربازان سازمانی یاد می شود، این کارکنان بی تردید وجه متمیز سازمانهای اثر بخش از غیر اثر بخش هستند، چرا که بی هیچ چشم داشتی افزون بر نقش رسمی خود عمل کرده و از هیچ تلاشی دریغ نمی کنند. رفتار شهروند سازمانی مجموعه ای از رفتارهای داوطلبانه و اختیاریست که بخشی از وظایف رسمی فرد نبوده با این وجود توسط ایشان باعث بهبود موثر وظایف و نقدهای سازمانی می شود. رفتار شهروند سازمانی در طی چند سال اخیر به عنوان عامل موثر و پدیدآورنده تعهد کارکنان مورد توجه قرار گرفته است و تحقیقات چشم گیری بر روی شناسایی عوامل در ارتقاء این رفتار متمرکز شده و عوامل مشترکی مانند هنجارهای گروهی، ساختار سازمانی و فرهنگ سازمانی به عنوان متغیرزمین ای جهت توسعه این رفتارها شناسای شده اند (آذر ۱۳۹۳).

کتاب حاضر به تشریح و تبیین مفهوم رفتار شهروندی سازمانی پرداخته است و درصدد است تا ضمن ارائه تعریفی از آن مهمترین ابعاد و مؤلفه های رفتار شهروندی سازمانی را تشریح نماید.

روانپوی

ستار صادقی ده چشمه

حجت الله مرادی پردنجانی

مقدمه

در دنیای پیچیده و پر رقابت امروزی دست یابی به بهترین فن آوری و مجرب ترین نیروی انسانی بسیار مهم است. دارا بودن افرادی خلاق، نوآور، کارآفرین صاحب اندیشه نو با ارزشترین سرمایه برای ارتقاء بهبود یک سازمان است. یکی از عواملی که می تواند این سرمایه را به خطر می اندازد سکوت می باشد (شا زاده احمدی ۱۳۹۱).

شکایت کارکنان در خالت ندادن آنها در اطلاعات، دانش، برنامه های سازمان و فقدان اشتراک می تواند سکوت را بوجود آورد و این پدیده را تحت عنوان سکوت سازمانی نام نهاد اند (دیمیتریسو واکولا^۱، ۲۰۱۲: ۸).

سکوت می تواند بر سازمان اثر بگذارد و این اثر می تواند منفی باشد. سازمانها از کارکنان انتظار دارند که با سکوت و با و ن هیچ گونه نقد و انتقادی کارشان را انجام دهند و همین باعث بوجود آمدن مانع منفی می شود که منجر به فعالیتهای اعتراض آمیز سازمانی می شود (دیمیتریسو و همکاران^۲، ۲۰۱۲).

پیندر و هارلوز سکوت را یک رفتار آگاهانه، ارادی، هدفمند بیان می کنند که در واقع یک فرایند سازمانی است و منجر به سکوت جمع در جلسات

1- Dimitree & Vakola

2- Bernishfeld et all

و در برنامه های پیشنهادی و آوای سکوت و... می شود. آنها سکوت سازمانی را خودداری کارکنان از بیان ارزیابی های رفتاری، شناختی و اثر بخش در مورد موقعیت های سازمان، تعریف می کنند. سکوت توسط بسیاری از ویژگی های سازمانی تحت تاثیر قرار می گیرند این ویژگی ها شامل فرایندهای تصمیم گیری، فرایند مدیریت فرهنگ و ادارات کارکنان از عوامل موثر بر سکوت است.

اگر چه سکوت به عدم ابراز ایده ها، اطلاعات، نظرات کارکنان به طور عمده اطلاق می شود اما اهمیت متفاوت دارد. برخی اوقات سکوت به دلیل تسلیم بودن نسبت به هر شرایطی، گاهی به دلیل ترس و وجود رفتار محافظه کارانه، برخی به منظور ایجاد فرصت برای دیگران و ارائه عقاید آنها می باشد (تولاس و گلب،^۱ ۲۰۱۲: ۱۲۲۳).

برینسفیلد و همکارانش (۲۰۱۲) نشان دادند که عوامل ایجاد کننده سکوت شامل ساختار سازمانی، شخصیت، ترس از بازخور منفی، متغیرهای سازمانی و محیطی، سبک رهبری، فرهنگ وجود سازمانی، هم نه ای با اراء و عقاید عمومی، فرایندهای تصمیم گیری، فرایندهای مدیریت فرهنگ، ادراکات کارکنان می باشد.

با توجه به اهمیت موضوع سکوت در سازمانها این مطلب که سکوت کارکنان به چند دلیل بوجود می آید دغدغه بسیاری از محققان می باشد. عوامل مختلفی می تواند بر سکوت کارکنان تاثیر بگذارد اما این عوامل از سازمانی به سازمان دیگر متفاوت می باشد و نمی توان یک سری مشخص از عوامل را برای تمامی کارکنان تعمیم داد (افخمی و صدر اباد ۱۳۹۱).

از آنجا که شهرستان فارس به نحوی کارکرد محوری در بخشی از استان دارد بنابراین اطلاع از وضعیت سازمانهای آن نیز می تواند در پیش برد کارکرد شهرستان موثر بود و از آنجا که اطلاع چندانی از سکوت سازمانی در این شهرستان نداریم لذا این پژوهش به تعیین رابطه بین سکوت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی بین کارکنان ادارات دولتی شهرستان فارس پرداخته است.

اهمیت و ضرورت پژوهش

هر چقدر سازمانها پیچیده تر می شوند دلبستگی بیشتری به هم ایجاد می کنند، کارکنان منبع با ارزشی برای نظرات و پیشنهادات برای حل مسائل و مشکلات بحرانی هستند و در این شرایط سازمان نیاز به افرادی دارد که نسبت به مشکلات محیط واکنش نشان دهند، به اعتقادات پایبند باشند. هر چند کارکنان گاهی از بیان نظرات خود خود داری می کنند و سکوت پیشه