



## تعاریف و مفاهیم

رفتارهای شهروندی سازمانی، رفتارهایی است که برای سازمان مفیدند، ولی با این حال به عنوان بخشی از فعالیت‌های اصلی شغل در نظر گرفته نمی‌شود. این رفتارها، بیشتر از طرف کارکنان به منظور حمایت از منابع سازمان صورت می‌گیرد، هر چند که ممکن است به‌طور مستقیم منافع شخصی به دنبال نداشته باشند. «اورگان» در این باره می‌گوید: رفتار شهروندی سازمانی به عنوان وضعیت مطلوب دیده می‌شود، زیرا چنین رفتاری از یک طرف منابع موجود و در دسترس را افزایش می‌دهد و از طرف دیگر نیاز به مکانیزم‌های کنترل رسمی و پرهزینه را کاهش می‌دهد. اورگان هم‌چنین معتقد است که رفتار شهروندی سازمانی، رفتاری فردی و داوطلبانه است که مستقیماً به وسیله سیستم‌های رسمی پاداش در سازمان طراحی نشده است، اما باین وجود باعث ارتقای اثر بخشی و کارایی عملکرد سازمان می‌شود. واژه داوطلبانه نشان می‌دهد که این رفتارها، شامل رفتارهایی که فرد در جهت انجام نیازمندی‌های نقش یا شرح شغلی‌اش از خود نشان می‌دهد، نیست.

## اهمیت و ضرورت رفتار شهروندی سازمانی

آن دسته از رفتارهای شغلی کارکنان که تأثیر زیادی بر اثربخشی عملیات سازمان دارد، توجه پژوهشگران و مدیران زیادی را به خود جلب کرده است. در گذشته پژوهشگران در مطالعات خود پیرامون بررسی رابطه میان رفتارهای شغلی و اثر بخشی سازمانی، بیشتر به عملکرد درون‌نقشی کارکنان توجه می‌کردند. عملکرد درون‌نقشی به آن دسته از رفتارهای شغلی کارکنان اطلاق می‌شود که در شرح وظایف آنان و نقش‌های رسمی سازمان بیان شده و توسط سیستم رسمی سازمان شناسایی و پاداش داده می‌شود. پژوهشگران اهمیت زیادی برای تأثیر عملکرد فرآنقشی بر اثربخشی سازمانی قایل هستند. یکی از متداول‌ترین مفهوم سازی‌ها و عملیاتی‌سازی‌های صورت‌گرفته درباره رفتارهای فرآنقشی، رفتارهای شهروندی سازمانی است.

# سرمایه فراموشی شده در سازمان‌ها

مهندس سید کاظم بحرینی، کارشناس  
مسئول فناوری اطلاعات مرکز بهداشت  
استان دانشگاه علوم پزشکی مشهد



## اهداف آموزشی

امید است خوانندگان محترم پس از  
مطالعه مقاله:

۱. با کلیات و تعاریف رفتار شهروندی سازمانی یا OCB آشنا شوند.
۲. اهمیت مقوله رفتار شهروندی سازمانی را درک کنند.
۳. با کاربردهای مقوله رفتار شهروندی سازمانی آشنا شوند.

## مقدمه

در گذشته پژوهشگران در مطالعات خود پیرامون بررسی رابطه بین رفتارهای شغلی و اثر بخشی سازمانی، بیشتر به رفتارهای درون‌نقش توجه می‌کردند. این رفتار ناظر بر کارها، وظایف و مسؤولیت‌های رسمی مانند آنچه در شرح شغل مطرح می‌شود، است. اما برخی رفتارها که فرآنقش هستند به فعالیت‌هایی گفته می‌شود که خودجوش و آگاهانه بوده و سازمان یا سیستم کاری پاداشی برای آنها پیش بینی نکرده است با این وجود این رفتارها تأثیر زیادی بر بهبود کارایی سازمان‌ها دارد.



می‌شود تا سازمان به محیطی جذاب جهت کار و فعالیت تبدیل شود. به عبارت دیگر، می‌توان اذعان داشت در سازمان‌هایی که سطح بالایی از رفتارهای شهروندی وجود دارد، می‌توان عملکرد بهتری را مشاهده کرد.

با توجه به مفهوم رفتارهای فرانقشی، محققان علوم رفتاری به مفهوم سازی پدیده مرتبط با آن یعنی رفتار شهروندی سازمانی پرداخته‌اند. اولین محققانی که در این زمینه مطالعات گسترده‌ای را انجام داده‌اند، "اورگان و اسمیت" بوده‌اند. در دهه ۱۹۸۰، مفهوم رفتار شهروندی سازمانی برای اولین بار در ادبیات تحقیق سازمانی مشاهده شد.

می‌توان اجزای رفتار شهروندی سازمانی را به صورت زیر مشخص کرد:

- نوعی رفتار که فراتر از حد و مرز تعیین شده توسط سازمان، از جانب کارکنان بروز می‌کند.
- رفتاری که ساختار رسمی سازمان آن را شناسایی و مورد تشویق قرار نمی‌دهد.
- رفتاری که تاثیر بسزایی بر عملکرد سازمان دارد.

در دنیای پرچالش کنونی، سازمان‌ها به منظور رقابت در صحنه جهانی، ارضای نیازها و انتظارات مشتریان و سازگاری با ماهیت در حال تغییر شغل، در تلاشند تا کارکنانی را به کار گیرند که فراتر از وظیفه و نقش تعیین شده در شغل‌شان عمل کنند. زیرا اعتقاد بر این است که این رفتارهای فراتر از نقش در ارزشیابی عملکرد انعکاس می‌یابد، مشارکت کارکنان در برنامه‌ها را تحت تأثیر قرار می‌دهد و سرانجام عاملی مؤثر بر درگیری شغلی، تعهد سازمانی و عزت نفس است.

پژوهش‌ها نشان می‌دهد که سازمان‌هایی که تاکید بیشتری بر رفتار شهروندی سازمانی دارند نسبت به دیگر سازمان‌ها، سالم‌تر و موفق‌ترند. اهمیت کاربردی رفتار شهروندی سازمانی این است که کارآیی سازمانی، نوآوری و مزیت رقابتی را ارتقا می‌دهد. وجود رفتار شهروندی سازمانی باعث کاهش ترک خدمت و غیبت کارکنان می‌شود. از لحاظ منطقی می‌توان گفت که رفتار شهروندی سازمانی محیط کاری درون سازمانی را ارتقا می‌دهد. فضای مشوق رفتارهای شهروندی سازمانی در سازمان، زمینه‌های جذب و نگهداری نیروهای شایسته را افزایش می‌دهد. بنابراین از طریق ایجاد رفتارهای شهروندی در محیط کار می‌توان مطمئن بود که رضایت شغلی کارکنان نیز بالا می‌رود. افزایش سطح رفتارهای شهروندی در یک سازمان باعث

غیرمعمولی قرار دارند. کمک به افرادی که حجم کاری سنگینی دارند، کمک به افرادی که غایب بوده اند، کمک به تطبیق دادن افراد تازه وارد با محیط کار اگر چه الزامی نباشد، می تواند نشان دهنده نوع دوستی به عنوان یکی از ابعاد رفتار شهروندی سازمانی باشد.

### نتیجه گیری

شناخت منابع و عوامل رفتار شهروندی می تواند مدیران سازمان ها را در تشویق کارکنان به رفتار فراتر از نقش و وظیفه شان یاری دهد. بنابراین می توان گفت: «رفتار شهروندی سازمانی» رفتاری خودجوش و آگاهانه است که به طور مستقیم یا صریح توسط سیستم رسمی پاداش سازمان پیش بینی نشده است، ولی در مجموع عملکرد مؤثر سازمان را ارتقا می دهد. منظور از خود جوش و آگاهانه این است که این رفتارها اجباری نبوده و فرد به خاطر انجام ندادن آن مورد بازخواست و تنبیه قرار نمی گیرد. هم چنین در بروز رفتار شهروندی سازمانی متغیرها و عوامل زیادی دخیل هستند که از جمله می توان به حمایت سازمانی، تعهد سازمانی، رضایت شغلی، رهبری تحول آفرین، عدالت سازمانی، شخصیت، نگرش، فضای سیاسی سازمان، معنویت و متغیرهای جمعیت شناختی اشاره کرد.

### پیشنهادها

در اینجا لازم است اشاره کنیم با توجه به این که یکی از مهم ترین وظایف همکاران بهورز در نظام سلامت همانا برقراری ارتباط با مردم و توانایی جلب مشارکت و آموزش به آنها در روستا است، بی شک از بهورزان فرهیخته انتظار می رود با برخوردی مناسب و روحیه دادن به بیمار، احترام به عقایدشان و شانه خالی نکردن از انجام مراقبت ها و آموزش های متنوع حتی با وجود برخی کمبودها در زمینه منابع و امکانات به ارتقای هر چه بیشتر کیفیت خدمات ببندیشند و با راهنمایی به موقع و صحیح مراجعان و گروه هدف در انجام صحیح تمامی وظایف کوشا باشند. به نحوی که موجبات ارتقای تعهد سازمانی و مؤلفه های رفتار شهروندی سازمانی را فراهم آورند.

آنچه به وضوح قابل لمس است، این است که رعایت تک تک مؤلفه های رفتار شهروندی سازمانی یعنی وجدان کاری، نزاکت، جوانمردی، آداب اجتماعی و نوع دوستی برای تمامی کارکنان نظام سلامت کشور عزیزمان در برخورد با ارباب رجوع و همکاران توصیه می شود.

در نهایت با بروز رفتار شهروندی در سازمان، منافی حاصل خواهد شد. پژوهشگران در این رابطه پیامدهای فراوانی را بر شمرند که از جمله می توان به بهره‌وری، کارایی، اثربخشی، افزایش عملکرد، بهبود خدمت رسانی به مشتریان و کاهش هزینه اشاره کرد.

### منابع

- بررسی عامل های مؤثر در بروز رفتار شهروندی سازمانی، (۱) سید علی سیادت، (۲) عبدالله خوران، (۳) مریم کاظم پور
- طراحی عوامل مؤثر بر رفتارهای شهروندی سازمانی و نقش آن در عملکرد کارکنان، (۱) فرج اله رحیمی، (۲) افشین قاسمی، (۳) کیومرث احمدی
- شرح وظایف بهورز

### ابعاد رفتار شهروندی سازمانی

با وجود توجه فزاینده به موضوع رفتار شهروندی سازمانی، بین صاحب نظران در مورد ابعاد این مفهوم اجماع نظر کاملی وجود ندارد. «پودساکف» رفتارهای شهروندی سازمانی را به هفت دسته رفتارهای کمکی، اجابت سازمانی، جوانمردی، وفاداری سازمانی، ابتکار فردی، آداب اجتماعی و توسعه خود تقسیم می کند.

گروهی نیز مؤلفه های رفتار شهروندی سازمانی را در قالب موارد زیر مورد بررسی قرار دادند:

آداب اجتماعی، نوع دوستی، وجدان کاری، هماهنگی میان فردی و محافظت از منابع سازمانی.

اما کاربردی ترین دسته بندی از رفتار شهروندی سازمانی متعلق به «اورگان» است که شامل مؤلفه های (جوانمردی، نوع دوستی، آداب اجتماعی، وجدان کاری و نزاکت است). ادبیات نظری حاکی از این امر است که هم اکنون بیشتر پژوهش های مربوط به رفتار شهروندی سازمانی با توجه به مدل «اورگان» انجام می شود. در زیر به شرح هر یک از این ابعاد رفتار شهروندی سازمانی می پردازیم:

● **وجدان کاری**: شامل رفتارهایی است که به شیوه ای فراتر از الزام های تعیین شده در نقش سازمانی یا آنچه انتظار می رود، از طرف کارمند در انجام وظایف روی می دهد. همانند کار در بعد از ساعت کاری برای سودرساندن به سازمان.

● **نزاکت**: عبارت از تمام دوراندیشی هایی است که داوطلبانه از طرف کارکنان به منظور جلوگیری از وقوع مشکلات کاری در ارتباط با دیگر همکاران، انجام می شود.

● **جوانمردی**: عبارت است از اشتیاق کارکنان برای تحمل سختی ها و دشواری های محیط کار، بدون این که به طور شفاهی یا رسمی اعتراض یا شکایتی داشته باشند.

● **آداب اجتماعی**: به عنوان رفتاری است که توجه به مشارکت در زندگی اجتماعی سازمانی را نشان می دهد و می تواند فعالیت هایی نظیر مشارکت در فرآیندهای سیاسی سازمان، ابراز عقاید، پرداختن به مسایل کاری در وقت های شخصی، مشارکت در رویدادهای سازمان، حضور در جلسات و درگیر شدن با مسایل سازمانی و غیره را شامل شود.

● **نوع دوستی**: عبارت است از کمک کردن به همکاران در عملکرد مربوط به وظایف شان، زمانی که در شرایط

نحوه امتیازدهی:

امتیاز - شماره مقاله  
مثال: اگر امتیاز شما  
۸۰ باشد: ۸۰ - ۹۱۱

به این موضوع امتیاز دهید (۱ تا ۱۰۰)

کد این موضوع ۹۱۳۱۹  
۳۰۰۰۷۲۷۳۰۱۰۰۰۱  
SMS