

## بسمه تعالی

### تأثیر رفتار سازمانی (شهروندی) بر عملکرد سازمانی

#### توکلی

چکیده

رفتار شهروندی سازمانی یک عنصر سازمانی مهم برای موفقیت است. هم نظریه پردازان سازمانی وهم مشاوران مدیریتی بر روی این مساله اتفاق نظر دارند. سطوح پائین رفتار شهروندی سازمانی موجب افزایش استرس کاهش بهره وری فقدان نوآوری و ضربه وارد کردن به فرآیند تصمیم گیری میشود رفتار ضد شهروندی همچنین موجب کاهش روحیه ی کارکنان، افزایش غیبت، ترک خدمت و افزایش هزینه های سازمان می شود. از طرف دیگر سطوح بالای رفتار شهروندی سازمانی موجب افزایش روحیه کارکنان، کاهش غیبت، افزایش نوآوری سازمانی و کمک به مدیریت تغییر اثر بخش می شود.

ایجاد رفتار شهروندی یک فرآیند است. با یک سری سادگی بلکه یک پدیده پویا است و مزایایی که از آن و از رفتار شایسته ی برد آنها برزش ساد. مفهوم سازمانی به رفتارهای شهروندی سازمانی:

رفتارهای شهروندی با استفاده از اصطلاح شهروندی شهری در فلسفه سیاسی مفهوم سازی شده است. گراهام در سال ۱۹۹۱ (م) با استفاده از فلسفه کلاسیک و تئوری سیاسی مدرن چندین مورد از اعتقادات و تمایلات رفتاری که با یکدیگر ترکیب می شوند را آورده و توجه به اراده و انهد را اعلام شهروندی فعال نامید که به سه بخش اساسی تقسیم می شوند:

۱- بخش اول: احترام به ساداتها و فرآیندهای منظم

۲- بخش دوم: وفاداری

۳- بخش سوم: مشارکت

بخش اول: احترام به ساداتها و فرآیندهای منظم

به این معنی که شهروندان، مسئولان اختیار، مطلق - قانونی را تشخیص داده از قانون تبعیت می کنند. بخش دوم وفاداری: که در آن شهروندی عامه را جامع ارزشهای نرفته در آن را به صورت کلی تامین میکند، شهروندان وفادار جوامع خود را ارتقا میدهند، آنها حفاظت کرده و تلاش زیادی برای نیکی کردن از خود نشان میدهند.

بخش سوم مشارکت: به این معنی است که مشارکت درگیری مسئولانه و فعال در اداره جامعه را تحت

شرایط قانونی

در بر میگیرد، شهروندان مسئول در باره مسایل کلی که بر جامعه تاثیر گذار است اطلاعات کافی

داشته اطلاعات و ایده های خود را با سایر شهروندان مبادله کرده و به اداره جامعه کمک میکند  
دیگران را نیز تشویق میکنند که چنین رفتاری را داشته باشند.

این واژه اولین بار توسط ارگان و همکارانش در سال ۱۹۸۳ مطرح گردید و توسعه این مفهوم  
از نوشتارهای بارنادر سال ۱۹۳۸ مورد تمایل به همکاری و مطالعات کنز در مورد عملکرد  
و رفتارهای خود جوش و نوآورانه در سالهای ۱۹۶۴، ۱۹۶۶ و ۱۹۷۸ ناشی شده است.

مفهوم رفتار شهروندی سازمانی :

رفتارهای اختیاری کارکنان است بدان معنا که اینگون رفتارها در راستای شرح شغل و وظایف افراد  
نیست و مستقیماً توسط سیستم رسمی به آنها پاداش داده نمیشود اما در مجموع باعث افزایش اثر بخشی  
عملکرد افراد و در نهایت اثر بخشی سازمان می گردد.

از رفتارهای مذکور به عنوان تعهد مداوم و داوطلبانه به اهداف، روش ها و در نهایت موفقیت سازمان

Jaws PDF Creator

- شجاعی، علیرضا، توسعه سرمایه اجتماعی، انتشارات مدیریت و توسعه ۱۳۸۳

- رحمان سرشت، صنوبر، نظام اداری و نقش آن در بهره وری ملی انتشارات مرکز آموزش مدیریت

دولتی، چاپ اول ۱۳۸۰

- اندی هودسون، فوریه ۲۰۰۰، مدیریت رفتار شهروندی و نتایج آن، دانشگاه ایالتی اوهایو

EVALUATION  
VALUTAZIONE  
EVALUATION  
EVALUACIÓN  
EVALUATION