

رفتار شهروندی سازمانی با رویکرد اسلامی

صابر قربانی^۱

استادیار، گروه مدیریت دولتی، واحد سراب، دانشگاه آزاد اسلامی، سراب، ایران.

Saber_ghorbani60@yahoo.com

چکیده

در دنیای کنونی بیشتر مدیران خواهان کارکنانی هستند که بیش از شرح وظایف شغلی خود فعالیت می کنند. آنها به دنبال کارکنانی هستند که به فراسوی انتظارات می روند، به میل و خواست خود به رفتارهایی دست می زنند که جزو وظایف رسمی شغلی آنان نیست. این نوع رفتارها با رفتارهایی که به صورت دائمی در متون دینی، آیات و روایات اسلامی برای یک فرد مسلمان که دارای نقش اجتماعی یا سازمانی است و مورد تأکید قرار گرفته، شباهت زیادی دارد بدون تردید باورهای دینی، اخلاقی و اعتقادی اسلام، از عناصر مؤثر در شکل گیری رفتارهای شایسته و در نتیجه بهبود و ارتقای رفتار کارکنان سازمان و همچنین ابعاد رفتار شهروندی سازمانی است. چراکه از سویی موجب هدایت افکار و اندیشه ها بوده و از سوی دیگر، مشوق رفتار و کردار صحیح در سازمان است. در راستای این موضوع، دلایل اهمیت رفتار شهروندی سازمانی، مفهوم و تعریف، عوامل مؤثر در بروز رفتارهای شهروندی سازمانی، انواع، ویژگی ها، ابعاد، راهکارهای افزایش رفتار شهروندی سازمانی، رفتار شهروندی با رویکرد اسلامی، رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی، مباحث این مقاله را شامل می شود.

واژه‌های کلیدی

رفتار، شهروندی، رفتار شهروندی، سازمان، اسلامی

۱. مقدمه

امروزه سازمان ها دریافته اند که منابع انسانی برای دستیابی به بهترین نتایج، نیازمند مدیریت اثربخش است. اقدامات مدیریت منابع انسانی عملکرد سازمان را تحت تاثیر قرار می دهد که این خود می تواند در محیط پویا برای سازمان ها مزیت رقابتی پایدار و بقا در چنین محیط هایی را به همراه داشته باشند؛ بنابراین سازمان ها از کارکنان خود انتظار بروز رفتارهایی داوطلبانه دارند که به موجب آن، کارکنان عملکرد خود را ارتقا دهند. رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان بر کیفیت و عملکرد ارائه شده از سوی آنان تاثیرگذار است [2]

در دنیای پر چالش و متغیر امروزی، همه سازمان ها در تلاش هستند تا برای رسیدن به اهداف خود از نیروی انسانی که فراتر از وظایف شغلی عمل می کنند بهره ببرند. اهداف تعریف شده برای یک سازمان زمانی محقق می شود که کارکنان مایل به انجام کارهایی بیش از وظایف رسمی خود باشند و عملکردی فراتر از انتظارات سازمانی ارائه دهند. در این حالت کارمندان تعهد بسیار بزرگی به سازمان خواهند داشت و بدون انتظار پاداش و به صورت مشتاقانه فعالیت خواهند نمود. این همان چیزی است که به عنوان "رفتار شهروندی سازمانی" شناخته می شود و تاثیر مستقیمی بر سطح موفقیت سازمان دارد [1]

۲. دلایل اهمیت رفتار شهروندی سازمانی

دلایل احتمالی وجود دارد که چرا رفتارهای کمکی مانند رفتارهای شهروندی سازمانی ممکن است به طور مثبت با اثربخشی گروه کاری یا سازمانی مرتبط باشد.

به عنوان مثال، رفتارهای شهروندی سازمانی:

* وسیله ای برای مدیریت وابستگی های متقابل بین اعضای یک واحد کاری فراهم می کند که نتایج جمعی به دست آمده را افزایش می دهد؛

* کاهش نیاز سازمان به اختصاص منابع کمیاب به عملکردهای تعمیر و نگهداری ساده، که منابع را برای بهره‌وری آزاد می کند؛
* بهبود توانایی دیگران (به عنوان مثال، همکاران و مدیران) برای انجام وظایف خود با آزاد کردن زمان برای برنامه ریزی کارآمدتر، برنامه ریزی، حل مسئله؛

* سازمان را قادر می سازد تا به طور مؤثرتری با تغییرات محیطی سازگار شود؛

* تقویت توانایی سازمان برای جذب و حفظ بهترین کارکنان.

به طور کلی، رفتارهای شهروندی سازمانی محیط کار اجتماعی و روانی را به گونه ای افزایش می دهد که از مهارت کار پشتیبانی می کند و می تواند عملکرد گروه را افزایش دهد. رفتارهای شهروندی سازمانی با کاهش نیاز به نظارت و آزاد کردن زمان برای فعالیت های مدیریتی ارزشمندتر مانند برنامه ریزی و حل مسئله، کارایی ایجاد می کنند [13]

۳. مفهوم و تعریف رفتار شهروندی سازمانی

شهروند خوب سازمانی یک تفکر و ایده است و مشتمل بر رفتارهای متنوع کارکنان نظیر پذیرش و به عهده گرفتن وظایف و مسئولیت های اضافی، پیروی از مقررات و رویه های سازمان، حفظ و توسعه نگرش مثبت، شکیبایی و تحمل نارضایتی و مشکلات در محل کار است. بر اساس نظریه های سازمانی مسلماً رفتار شهروندی سازمانی به رقابت و عملکرد سازمان کمک می کند؛ به علاوه رغبت و تمایل به رفتار شهروندی، به علت رقابت های روزافزون جهانی، اهمیت نوآوری، انعطاف پذیری، بهره‌وری و پاسخگویی به شرایط بیرونی، پیوسته در حال افزایش است. از سویی دیگر رفتار شهروندی سازمانی که توسط پژوهشگران حوزه رفتار سازمانی و تقریباً از دهه هشتاد میلادی در بخش بازرگانی تعریف شده است، بی شک از جذاب ترین و کاربردی ترین موضوع های جدید در حوزه مطالعات سازمان و مدیریت است. تلاش برای تبیین این قبیل رفتارها و ارائه راهکارهایی برای توسعه و نشر آن، علاوه بر تحت تأثیر قراردادن جنبه های اخلاقی و انسانی سازمان های امروزی، به افزایش بهره‌وری سازمان ها نیز کمک شایانی می کند [11]

رفتار شهروندی سازمانی، که گاهی از آن با عنوان هایی نظیر رفتارهای فراتر از نقش، داوطلبانه و خیرخواهانه نیز یاد می شود [10]

واژه رفتار شهروندی سازمانی، اولین بار به وسیله باتمن و ارگان در سال ۱۹۸۳ مطرح گردید که در مطالعه خود به رابطه بین عاطفه و رفتار شهروندی کارکنان پرداختند [6] کتتر و کان در کتاب خود بیان داشتند که موسسات به منظور انجام اثربخشی وظایف خود نیازمند کارکنانی هستند که ماورای الزامات و نیازمندی ها نقش های اصلی خود در سازمان عمل کنند [7]

به طور کلی رفتار شهروندی سازمانی، رفتاری فراتر از وظایف شغلی مندرج در خط مشی سازمانی و توصیف شغلی است. رفتارهای شهروندی سازمانی که توسط کارکنان سازمان نمایش داده می شود، از حداقل الزامات شغلی پیش بینی شده توسط کارفرمایان پیشی می گیرد و از این طریق رفاه بیشتری برای همکاران و سازمانها و یا گروه های کاری ایجاد می شود. همچنین به نظر می رسد رفتارهای شهروندی سازمانی به عملکرد برتر و اثربخشی سازمانی کمک می کند [8]

ارگان (۱۹۸۸)، رفتار شهروندی سازمانی را رفتاری منحصر به فرد، اختیاری و فرا وظیفه ای می داند که در مجموع افزایش عملکرد اثربخش سازمان موثر است و بطور مستقیم یا غیر مستقیم به وسیله سیستم رسمی پاداش سازمان، سازماندهی نمی شود [9]

رفتار شهروندی سازمانی در درجه اول باید داوطلبانه باشد. به بیان دیگر رفتار شهروندی سازمانی یک وظیفه از پیش تعیین شده و بخشی از وظایف رسمی نمی باشد. همچنین مزیت های رفتار شهروندی سازمانی، جنبه سازمانی دارد و به نفع سازمان هستند. رفتار شهروندی سازمانی ماهیتی چندوجهی دارد؛ یعنی به صورت های مختلفی ممکن است خود را نشان دهد. با این تعاریف، از انسان به عنوان شهروند سازمانی انتظار می رود بیش از الزامات نقش خود و فراتر از وظایف رسمی، در خدمت اهداف سازمان فعالیت کند. به بیان دیگر ساختار رفتار شهروندی سازمانی به دنبال شناسایی، اداره و ارزیابی رفتارهای فرانقش کارکنانی است که در سازمان فعالیت می کنند و در اثر این رفتارهای آنان اثربخشی سازمانی بهبود می یابد [15]

رفتارهای شهروندی سازمانی فعالیت ها و رفتارهای مورد نیاز کارکنان توسط رهبران را برای دستیابی به اهداف و مقاصد مشترکشان توضیح می دهد. به عنوان مثال، کمک به کارکنان جدید در محل کار، افزایش گردش کار پیشرفت، ساعات کار اضافی، مشارکت در رویدادهای شرکتی، و ارائه پیشنهادات مفید برای توسعه [14]

رفتار شهروندی سازمانی مجموعه رفتارهایی است که خارج از محدوده رفتارهای الزامی افراد در محیط محسوب می شود و در ایجاد فضای روانی و اجتماعی مطلوب در محیط کار، نقش اساسی و محوری ایفا می کند. این مجموعه رفتارها از راه ترغیب عملکرد سازمانی مؤثر و کارآمد، باعث ارتقای سطح عملکرد سازمانی می شوند [4]

۴. عوامل موثر در بروز رفتارهای شهروندی سازمانی

- رضایت شغلی: کارکنان خوشحال، شهروندان سازمانی خوبی هستند.
- رهبری تحول آفرین و حمایتگر: زمانی که کارکنان برای مدیران الهام بخش و حمایت کننده کار می کنند، تمایل دارند تلاش فوق العاده ای داشته باشند.
- کار لذت بخش و درگیری شغلی: وقتی که به کارکنان، وظایف و مشاغل مورد علاقه آنها واگذار می شود، آنها واقعاً غرق در کار می شوند، به تکالیف مشخص شده بسنده نمی کنند و از آنها فراتر می روند.
- حمایت سازمانی: کارکنانی که احساس می کنند سازمانشان واقعاً مراقب و پشتیبان آنهاست، احتمالاً آنها نیز سطح شهروندی بالاتری در جهت حمایت از سازمان بروز خواهند داد.
- اعتماد، عدالت سازمانی: رفتار شهروندی بیشتر زمانی رخ می دهد که کارفرمایان، قابل اعتماد و منصف بوده و در ارتباط با کارکنان، به تعهدات خود عمل کنند.
- ویژگی های کارکنان: کارکنانی که دارای وجدان کاری مثبت نگر، برونگرا، روحیه همدلی و گروه گرا هستند، تمایل دارند نوع خاصی از رفتار شهروندی را از خود بروز دهند [6]

۵. انواع رفتار شهروندی سازمانی

برای رفتار شهروندی سازمانی می توان انواع مختلفی را مطرح نمود. اورگان رفتار شهروندی سازمانی را به دو دسته اصلی تقسیم نمود:

- الف- رفتار شهروندی در رابطه با سازمان
 - ب- رفتار شهروندی مرتبط با افراد در سازمانها
- مثلاً، کمک به همکاران در مشکلات، به اشتراک گذاری منابع و تنظیم برنامه کاری به جای همکاران [3]

۶. ویژگی های رفتار شهروندی سازمانی

- این رفتارها خودجوش و فراتر از شرح وظایف رسمی و تعریف شده ی فرد هستند. در واقع هیچ کس فرد را به خاطر «انجام ندادن» این رفتارها مجازات یا بازخواست نمی کند.
- معمولاً این رفتارها به شکل صریح و مستقیم، پاداش داده نمی شوند.
- این رفتارها به شکل مستقیم یا غیرمستقیم به نفع سازمان هستند و به بهبود عملکرد و خروجی سازمان کمک می کنند.

۷. ابعاد رفتار شهروندی سازمانی

با وجود توجه فزاینده به موضوع رفتارهای شهروندی، با مروری بر ادبیات این حوزه، فقدان اجماع درباره جنبه های گوناگون این مفهوم آشکار میشود. در ذیل به نظر برخی از صاحب نظران در زمینه یاد شده اشاره می گردد.

ارگان، مقیاس پنجگانه ای از رفتار شهروندی سازمانی را ارائه نمود که عبارتند از:

۱. نوع دوستی: کمک به همکاران و کارکنان برای انجام وظایف در شرایط غیرمعمول؛
۲. وظیفه شناسی: انجام وظایف تعیین شده به شیوه های فراتر از الزامات تعیین شده به وسیله سازمان؛
۳. جوانمردی: عبارت است از تمایل به شکیبایی در مقابل مزاحمت های اجتناب ناپذیر بدون گله و شکایت؛
۴. فضیلت مدنی: مشارکت در چرخه حیات سیاسی سازمان؛
۵. ادب و نزاکت: این رفتار درباره اندیشیدن به این است که چگونه اقدامات فرد بر دیگران تأثیر می گذارد.

پودساکوف، رفتارهای شهروندی سازمانی را در قالب هفت گروه دسته بندی کرده است که عبارتند از:

رفتارهای یاری گرانه، جوانمردی، نوآوری فردی، فضیلت مدنی، تعهد سازمانی، خودرضایت مندی و رشد فردی.

فارج و همکاران، نه بعد عمده رفتار شهروندی سازمانی را بدین شرح دسته بندی کردند:

نوع دوستی، وظیفه شناسی، روحیه جوانمردی، ادب و مهربانی، فضیلت مدنی، مشارکت وظیفه ای، مشارکت دفاعی، وفاداری سازمانی و رأی و نظر.

بورمن و موتویدلو، مقیاس پنج بعدی به شرح ذیل را ارائه کرده اند:

۱. پشتکار همراه با اشتیاق و تلاش زیاد که برای تکمیل موفقیت آمیز فعالیت های کاری ضروری است؛
۲. داوطلب شدن برای انجام فعالیتهای کاری که به طور رسمی جزء وظایف کاری افراد نیست؛
۳. مساعدت و همکاری با دیگران؛
۴. تبعیت از مقررات و رویه های سازمانی؛
۵. پشتیبانی، حمایت و دفاع از اهداف سازمانی [5]

۸. راهکارهای افزایش رفتار شهروندی سازمانی

- استخدام افرادی که مستعد رفتار شهروندی هستند
- بازنگری در مدیریت عملکرد
- ایجاد فرهنگ سازمانی برای بروز رفتار شهروندی (جو محیط کاری)
- تقویت رفتار شهروندی سازمانی با معرفی آن و توجه به بروز آن در کارکنان
- مشارکت مدیریت در ایجاد الگوی مناسب
- افزایش تعهد سازمانی در بین کارکنان سازمان.

۹. رفتار شهروندی با رویکرد اسلامی

انسان موجودی اجتماعی است و به تعبیر دقیق تر «مدنی بالطبع» است و به گواهی تاریخ هم، از دیر باز به صورت اجتماعی می زیسته است. مکتب حیات بخش اسلام به عنوان آخرین شریعت الهی، دینی جامع و کامل است و برای جنبه های مختلف زندگی انسان که از آن جمله زندگی اجتماعی انسان است، دارای قانون و توصیه های اخلاقی است. از منظر دین اسلام، اساس و بنیان زندگی اجتماعی، در احترام و گردن نهادن انسان ها به حقوق اجتماعی است.

برخی از مهمترین وظایف یک شهروند در جامعه اسلامی عبارت است از:

- ۱- پایمال نکردن حقوق مردم (حق الناس) و احترام به حقوق شهروندان؛
- ۲- احساس مسئولیت نسبت به هم نوعان و کمک رسانی به آنان، به هنگام بروز بلاهای طبیعی و غیرطبیعی؛
- ۳- رعایت اخلاق اسلامی در تعاملات اجتماعی که یکی از شاخصه های این نوع رفتار است که در اسلام بسیار مورد تأکید قرار گرفته و در این باره می توان به مواردی از قبیل؛ حسن خلق، تواضع و فروتنی و صبر اساره داشت. اسلام، اصلاح اخلاقیات را زیربنای اصلاح جامعه می داند و تقریباً اساسی ترین پیام های قرآنی بر محور اخلاق انسان سازی ارائه شده است. صبر و شکیبایی، تواضع و قروتنی، صداقت و اخلاص عمل، تعاون و همکاری، نوع دوستی و نیکویی، شجاعت و پایدردی، سخاوت و مهرورزی، بی توجهی به محرمان و نظایر آن، از جمله پیام های اخلاقی قرآن است که همه آنها از اصول ارزشی جامعه شهری است و شهروند جامعه اسلامی برای طی سیر سعادت و نیک بختی باید به آنها آراسته شود و خود را مقید و ملزم به انجام آنها بداند. در نهج ابلاغه در جاهای گوناگون از جمله خطبه ها، نامه ها و حکمت ها به حقوق و تربیت شهروندی اشاره داشته است [5]

۱۰. رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی

به نظر منطقی است که فرض کنیم رضایت شغلی یکی از عوامل تعیین کننده رفتار شهروندی سازمانی می باشد. کارمندان راضی بیش از سایرین نسبت به سازمان نظر مثبت داشته، به دیگران کمک کرده و در شغل شان پا را از انتظارات طبیعی فراتر می گذارند. علاوه بر این آنها تمایل دارند بیش از وظایف محوله کار انجام دهند تا تجربه مثبتی که از سازمان دارند را جبران کنند. شواهد نیز با این تفکر همخوانی داشته و وجود همبستگی متوسطی میان رضایت کارمندان و رفتار شهروندی سازمانی را تأیید کرده است. رضایت شغلی در اصل از منصفانه بودن پی آمدها، طرز برخوردها و فرآیندها حاصل می شود. اگر احساس کنید که سرپرست تان، فرآیندهای سازمانی یا سیاست های پرداخت دستمزد عادلانه نیست، رضایت شغلی در شما به شدت کاهش خواهد یافت. اما وقتی احساس کنید فرآیندها و پی آمدهای سازمان عادلانه است، اعتماد ایجاد می شود. وقتی هم که به کارفرمای خود اعتماد کنید، بیشتر تمایل خواهید داشت که به صورت داوطلبانه رفتارهایی که فراتر از الزامات رسمی شغل تان هستند را انجام دهید [12]

۱۱. نتیجه گیری

رفتار شهروندی سازمانی، به عنوان یکی از مفاهیم جدید مدیریت رفتار سازمانی که بر رفتارهای فرانشی کارکنان و مدیران تاکید می ورزد، در فرآیند سازمانی و تبدیل محیط سنتی به محیطی پویا و کارآمد، نقشی تعیین کننده دارد؛ بنابراین اگر سازمان های موفق و ناموفق در جهت ایجاد رفتار شهروندی سازمانی به طور قاطع گام هایی بردارند، در این صورت کارایی و بهره وری سازمانی به صورت بالقوه افزایش خواهد یافت و این امر باعث ارتقای عملکرد آن ها در میان سازمان های رقیب خواهد شد. رفتار شهروندی سازمانی رفتاری منحصر به فرد، اختیاری و فرا وظیفه ای است در مجموع، عملکرد اثر بخش سازمان را افزایش می دهد، سازمان را به منابع بیشتر مجهز می کند و نیاز به مکانیسم های رسمی پرخرج را کاهش می دهد. با شناخت عوامل زمینه ساز رفتار شهروندی سازمانی، سازمان می تواند در جهت تقویت آنها اقداماتی به عمل آورد تا امکان بهره برداری بیشتر از پیامدهای مثبت آن فراهم گردد.

منابع

- [1] اصغر صفری فرد، ۱۴۰۱. شناسایی و ارائه مدل عوامل فردی موثر بر توسعه رفتار شهروندی سازمانی، فصلنامه پژوهشی خون، ۱، ۳۰-۴۳.
- [2] اصغر عالم تبریز، ۱۳۹۷. ارائه مدل رفتار شهروندی سازمانی، مجله چشم انداز مدیریت دولتی، ۳۵، ۱۱۵-۱۳۸.
- [3] امیرحسین امیرخانی، ۱۳۹۶. بررسی تاثیر سکوت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی، فصلنامه مطالعات مدیریت بهبود و تحول، ۹۶، ۱۰۹-۱۲۴.
- [4] رحمت الله قلی پور، ۱۳۹۴. مدل سازی ساختاری ارتباط میان رفتار شهروندی سازمانی و تعهد سازمانی کارکنان، مجله پژوهش های روانشناختی در مدیریت، ۱، ۱۵۹-۱۸۹.
- [5] سعید صحت، ۱۳۹۳. تبیین مقوله ها و مفاهیم رفتار شهروندی سازمانی با رویکرد اسلامی ایرانی، دو فصلنامه علمی-تخصصی اسلام و مدیریت، ۵، ۳۵-۶۸.
- [6] علی شیرازی، ۱۳۹۱. تاثیر اعتماد سازمانی بر بروز رفتارهای شهروند سازمانی، مجله پژوهش نامه مدیریت تحول، ۷، ۱۳۳-۱۵۴.
- [7] مجید صالحیان، ۱۳۹۹. بررسی رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی با عملکرد کارکنان در استانداری اصفهان، دو فصلنامه پژوهش های روانشناختی در مدیریت، ۲، ۱۱۰-۱۳۸.
- [8] محسن اکبری، ۱۳۹۱. بررسی تأثیر مسئولیت اجتماعی شرکتی بر رفتار شهروندی سازمانی نقش میانجی درگیری شغلی، رضایت شغلی و آوای کارکنان، فصلنامه مطالعات منابع انسانی، ۴، ۱-۲۴.
- [9] محمدحسن شمس الدینی مطلق، ۱۳۹۷. بررسی رابطه بین اخلاق کار و رفتار شهروندی سازمانی، مجله مطالعات توسعه اجتماعی ایران، ۴، ۶۳-۷۸.
- [10] محمد منتظری، ۱۳۹۶. تاثیرات اعتماد به مدیر بر رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد سازمانی، فصلنامه مطالعات رفتار سازمانی، ۴، ۸۱-۱۰۵.
- [11] مریم طهرانی، ۱۳۹۷. بررسی تأثیر رهبری تحول آفرین بر رفتار شهروندی سازمانی با توجه به نقش میانجی بازاریابی داخلی و یادگیری سازمانی، مجله چشم انداز مدیریت دولتی، ۳۳، ۱۵-۳۹.
- [12] مهدی زارع، ۱۳۸۴. رفتار سازمانی، انتشارات نص.
- [13] Akturan, Abdülkadir, Gunduz, Hülya, Çekmecelioglu, (2016), The Effects of Knowledge Sharing and Organizational Citizenship Behaviors on Creative Behaviors in Educational Institutions, *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 235 (2016) 342 – 350.
- [14] Asad Khan, Muhammad, Fadillah Binti Ismail, Altaf Hussain, Basheer Alghazali, 2020, The Interplay of Leadership Styles, Innovative Work Behavior, Organizational Culture, and Organizational Citizenship Behavior, *SAGE Open*, pp: 1-16.
- [15] Castro, C. B; E. M. Armario & D. M. Ruiz. 2004. the Influence of Employee Organizational Citizenship Behavior on Customer Loyalty. *International Journal of Service Industry Management*. Vol 15. No 1. p 27-53.