رفتار شهروندی سازمانی



فراتر از شرح وظایف شغلی

آیا کارکنانی که صرفاً وظایف مندرج در شرح شغل خود را انجام می‌دهند برای موفقیت یک سازمان کافی هستند؟ مطالعات رفتار سازمانی نشان می‌دهند که بخشی از اثربخشی سازمان‌ها ناشی از رفتارهایی است که الزامی در شرح وظایف رسمی کارکنان تعریف نشده‌اند، اما به بهبود عملکرد جمعی کمک می‌کنند. این رفتارها با عنوان **رفتار شهروندی سازمانی** شناخته می‌شوند.

رفتار شهروندی سازمانی چیست؟

رفتار شهروندی سازمانی مجموعه‌ای از اقدامات داوطلبانه کارکنان است که فراتر از الزامات رسمی شغل انجام می‌شوند و به بهبود عملکرد و اثربخشی سازمان کمک می‌کنند. مهم‌ترین مصادیق آن عبارت‌اند از:

- **نوع‌دوستی:** کمک داوطلبانه به همکاران برای حل مسائل کاری
- **وظیفه‌شناسی:** رعایت استانداردها و مسئولیت‌پذیری فراتر از حداقل انتظارات شغلی
- **جوانمردی سازمانی:** برخورد سازنده با مشکلات و پرهیز از شکایات غیرضروری
- **ادب و ملاحظه:** توجه به حقوق همکاران و جلوگیری از ایجاد مشکلات قابل پیشگیری
- **فضیلت مدنی:** مشارکت آگاهانه در مسائل و فعالیت‌های سازمانی و توجه به منافع جمعی

چرا این رفتارها اهمیت دارند؟

در سازمان‌هایی که همکاری بین واحدها اهمیت زیادی دارد، رفتارهای داوطلبانه می‌توانند هماهنگی را افزایش دهند، انتقال تجربه را تسهیل کنند و از ایجاد گلوگاه‌های کاری جلوگیری نمایند. برای مثال، همکاری داوطلبانه یک کارشناس فروش با واحد خدمات پس از فروش برای پیگیری بهتر درخواست مشتری، انتقال تجربه یک تکنسین به همکار تازه‌وارد یا کمک یک واحد به واحد دیگر در شرایط افزایش حجم کار، نمونه‌هایی از رفتار شهروندی سازمانی هستند.

یک نکته مدیریتی:

رفتار شهروندی سازمانی نباید به ابزاری برای تحمیل وظایف اضافی و بدون جبران به کارکنان تبدیل شود. این رفتار زمانی پایدار خواهد بود که در محیطی مبتنی بر احترام، اعتماد و حمایت مدیریتی شکل بگیرد.