



حُكُومَةُ الشَّارِجَةِ
دائرة الخدمات الاجتماعية
GOVERNMENT OF SHARJAH
Social Services Department

عنوان الجرعة المعرفية:

المواطنة التنظيمية

إعداد:

د. شريف أبوشادي

إدارة المعرفة

قسم البحوث والدراسات

مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية:

يُعد سلوك المواطنة التنظيمية أحد السلوكيات التي تمارس في بيئة العمل وهو إحدى المفاهيم المؤثرة في السلوك الانساني والذي بدوره يمكن أن يكون ذو أثر بالغ على نجاح العمل من عدمه، وبالنظر لنجاح أو فشل المؤسسات في العمل سنجد أن جودة العمل وازدهاره مرتبط بإيجابية العاملين و تبنيمهم سلوك المواطنة التنظيمية ومرتبط أيضاً بالتشجيع عليه، ربما كان الأمر سابقاً مختلفاً عن الآن فلم يكن الأهتمام بسلوك المواطنة وإيجابياته، وتأثيره على العمل محط إهتمام من المؤسسات ولم يكن من المفاهيم الواضحة ومدى أثره على العمل إلا أن الأمر أختلف من العقد الماضي بل وأصبح جزءاً لا يتجزأ من عمل المؤسسات، ويعد من عوامل تقييم النجاح بها أيضاً، لذلك نتعرف على مفهوم ومعنى سلوك المواطنة التنظيمية، حيث يعرف هذا السلوك بعدة تعريفات أغلبها يدور حول نفس المعنى والمضمون وهو:

"كل سلوك يقوم به الفرد لتنمية المؤسسة التي يعمل بها وتطويرها، وذلك خارج مهامه الرسمية المكلف بها في إطار العمل، وهذا السلوك لا يشترط فيه وجود مقابل بل يغلب عليه أن يكون بلا عائد مادي ما أو تطوعياً، سواء كان هذا المقابل مما يطلق عليه مكافآت أو علاوات أو أي مقابل رسمي".

حيث يذكر أنه في آخر خمسين عام تعددت وتنوعت التعريفات وإن كانت جميعها تدور في نطاق نفس المعنى تحت مسمى سلوك "المواطنة التنظيمية"، لذا نخلص من هذا أن سلوك المواطنة التنظيمية هو سلوك إختياري تطوعي لا يثاب فاعله ولا يعاقب تاركه، وللحكم على أداء عامل أو مؤسسة ومدى تطبيق سلوك المواطنة التنظيمية فيها يجب النظر في مدى قيامهم بأنشطة ابتكارية تتعدى النشاط الرئيسي الموكل لهم بصفتهم الوظيفية داخل المؤسسة.

نظريات سلوك المواطنة التنظيمية:

هناك عدة نظريات تؤثر في سلوك المواطنة التنظيمية وأهمها نظرية التبادل الإجتماعي ونظرية التعاون ونظرية جستر بيرنارد ومنظومة الإيثار ونظرية هيربرت سيمون ومنظومة وعي الضمير ونظرية جيمس توميسون ومنظومة السلوك الحضاري، وهذه النظريات قامت على أساس تفسير سلوك المواطنة التنظيمية.

■ حيث تُعد نظرية التبادل الاجتماعي من أهم النظريات المستخدمة لفهم السلوك في مكان العمل.

- نظرية جستر بيرنارد ومنظومة الإيثار والتي تقوم على أساس تفاعل الأعضاء والتعاون بينهم وكيفية تحقيق سبل كفيلة بتحقيق أهداف العمل العام.
- نظرية هيربرت سيمون ومنظومة وعي الضمير تعد هذه النظرية من أهم الأبعاد التحليلية في دراسة التنظيمات وسلوك الإنسان.
- أما عن نظرية جيمس توميسون ومنظومة السلوك الحضاري فهي تتعلق بالتنظيمات التي تستطيع فرض المشاركة على أعضائها لتطوير المنظمة.

أهمية سلوك المواطنة التنظيمية:

- للتعرف على أهمية سلوك المواطنة التنظيمية فقد أجرى الباحثون دراسة خلصوا من نتائجها أن الموظف الذي لديه الدافع للتطوع في عمله دون مقابل قد شعر أكثر من غيره من زملاءه بأهمية عمله وكان أكثر تنظيماً لنشاطاته فالعائد المعنوي كان كبيراً، وقد لوحظ الآتي:
- أن العمل تطوعياً لتنمية المؤسسة أو المواطنة التنظيمية قد ساهم في رفع معنويات العاملين ورفع مستواهم العملي وإنتاجيتهم وقلل من توترهم، وكذلك خلق بين طاقم العمل شعور بوجوده في دائرة مجتمعية مشتركة وخلقت ألفه بين أفراده.
 - العمل بشكل يهدف إلى مصلحة المؤسسة ويكون مفهومه قائم على تفضيل المصلحة بشكل عام سيتولد عنه مشاعر هامة وإيجابية في مساعدة العاملين بعضهم لبعض لتحقيق المنفعة بشكل يؤثر فيه كل طرف على نتائج العمل ودفع زملائه للقيام بواجباتهم بكفاءة وفاعلية.
 - كما ساعد في تقليل النزاعات والخلافات التي تتولد نتيجة المنافسة وهو من أهم النتائج التي تتحصل بحلول هذا السلوك في نفوس وبين الأفراد فكلما قلت النزاعات وزادت المشاركة كلما كانت روح العمل المشترك عائدة بالإنتاجية على المؤسسة وفي المقابل ولو بشكل غير مباشر على العاملين أنفسهم.
 - قد يكون سلوك المواطنة التنظيمية غير ملموس إلا أن له في المجتمع بشكل عام وعلى المؤسسة بشكل خاص تأثير كبير وواضح لذا مما سبق يتضح أهمية سلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفين وهنا يظهر لنا سؤال هام يا ترى ما هي العوامل التي تتدخل في تعزيز أو تثبيط هذا السلوك.

العوامل التي تؤثر في سلوك المواطنة التنظيمية:

- هذه العوامل تختلف بين ما يخص العامل نفسه وهنا تعتبر عوامل فردية وبين ما يخص المؤسسة وهي عوامل خارجية تنظيمية وإدارية ومن أهم تلك العوامل والتي تنتمي لفئة العوامل الفردية هي:
- الرضا والروح الرياضية والمبادأة الفردية والتطوير الذاتي والرضا هنا مقصود به الرضا الوظيفي وهي حالة الموظف العاطفية الإيجابية الناتجة عن تقييم عمله وكذلك أيضاً شعور الأنسجام وتوفير العدالة داخل منظومة العمل ووجود إدارة منظمة.
 - ومن بعض العوامل التي ترتبط بالموظف نفسه مثل عمر هذا الشخص فكلما كان السن صغير كان الدافع أكبر لإظهار سلوك المواطنة التنظيمية وكذلك أيضاً طول فترة العمل فقد يكون حدثاً الموظف أحد أسباب ظهور سلوك المواطنة التنظيمية لديه عن غيره فالموظف الذي مر وقت طويل على وجوده بالمؤسسة اقل إظهار للمشاركة عن الموظف الملتحق بالعمل حديثاً لذا نجد ان مدة الخدمة لها علاقة قوية ومؤثرة.
 - كذلك فإن الروح الرياضية لدى العامل وتقبله لأمر العمل حتى وإن كانت تخالف أسلوبه دون أن تؤثر على روحه الإيجابية تعد عاملاً مهماً.
 - تحسين المبادأة الفردية التي تتضمن أفكار إبتكارية طواعية لتحسين العمل.
 - التطوير الذاتي الذي يقوم به الفرد ليطور من مهاراته وأدائه والأستفادة من الدورات والتدريبات المقدمة ومواكبة التطورات التي تفيد في تخصصه.

أهم معوقات سلوك المواطنة التنظيمية:

- بالنظر إلى أهمية هذا السلوك المطروح في حديثنا الآن نجد أن القائمين على المنظمات قد سعوا إلى معرفة معوقات سلوك المواطنة التنظيمية وما يحول دون إظهار العامل لإيجابيات هذا السلوك وما يعود بالنفع على المؤسسات من نتاج ذلك:
- عدم إشراك العاملين في إتخاذ القرارات عجز المنظمات عن تخفيف من ضغوط العمل وأيضاً افتقار معظم المنظمات لتحقيق العدالة التنظيمية.
 - ومن أهم المعوقات تعاون الموظفين لتنمية مؤسساتهم والعمل على نشر سلوك المواطنة التنظيمية الأيجابي هو إختيارهم للصمت وعدم التفاعل وإبداء الرأي.
 - قد وجد أن التنوع العرقي والأختلافات داخل محيط العمل قد تكون من المعوقات التي تؤثر على التعاون وإظهار روح المواطنة التنظيمية.
 - تركيز العامل على نجاحه الشخصي وتفضيله على نجاح الجماعة.

■ وأيضاً من معوقات السلوك الإيجابي تجاه المؤسسة وتعزيز سلوك المواطنة التنظيمية أن يتولد خوف لدى الأفراد العاملين من إتخاذ القرارات وتحمل المسؤولية.

يتضح لنا مما سبق أنه على كل مؤسسة تهتم بأبراز روح المواطنة التنظيمية داخل نطاق العمل وعلى مستوى موظفيها عليها أن تهتم بالبحث عن العوامل المؤثرة في هذا السلوك ما دامت قد أدركت أهميته وكذلك عليها مراعاة المعوقات وحل أسبابها وإزالة أي إشكالات مؤثرة ، وفي النهاية أتمنى أن يكون أتضح أكثر المفهوم وما حوله من عوامل ومؤثرات.

- <https://www.ioatwork.com/organizational-citizenship-behavior-can-be-good/>
- <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S187704281303944X>
- <https://www.researchgate.net/publication/339329169> Factors Affecting Organizational Citizenship Behavior A Literature Review
- <https://www.aihr.com/blog/organizational-citizenship-behavior/>
- <https://www.almsal.com/post/968188>