

## محاضرة : سلوك المواطنة

### أولاً: تعريف وأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية:

#### 1. تعريف سلوك المواطنة التنظيمية:

وقد أطلقت على هذا النمط السلوكي عدة مسميات منها: السلوك غير المكلف و سلوك الدور الإضافي و سلوك المواطنة أو التأييد الاجتماعي.

يعرف سلوك المواطنة التنظيمية بأنه: السلوك التطوعي الاختياري الذي لا يندرج تحت نظام الحوافز الرسمي في المنظمة، و الهادف إلى تعزيز أداء المنظمة و زيادة فعاليتها و كفاءتها.

كما يعرف بأنه : مجموعة الأفعال التطوعية التي تصدر من الموظف في مجال عمله و التي تتجاوز الأدوار الوظيفية المطلوب منه أدائها رسمياً، و الهادفة إلى تعزيز أداء المنظمة و تحقيق أهدافها بكفاءة و فعالية.

أن ممارسة الفرد لسلوكيات المواطنة التنظيمية قد يضر بأداء الفرد لعمله الرسمي، حيث أنه مثلاً مساعدة الفرد لزملائه في العمل قد يؤدي إلى إضاعة وقته و انخفاض أدائه، إنها سلوكيات تطوعية لا يمكن أن يعاقب الفرد إذا امتنع عن أدائها.

مما سبق يمكن أن نعرف سلوك المواطنة التنظيمية بأنه السلوك الذي يقوم به الفرد بصفة اختيارية والهادف لتقديم المساعدات و خارج عن الإطار الرسمي للعمل.

#### 2. أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية:

- الإيثار
- اللباقة و اللطف
- الروح الرياضية
- السلوك الحضاري
- وعي الضمير

**ثانياً: آثار سلوك المواطنة****1. الآثار الإيجابية لسلوك المواطنة التنظيمية**

- أن الفعالية التنظيمية لا يمكن أن تتحقق من خلال الأدوار الرسمية فقط، بل لابد من تنمية و تطوير سلوك المواطنة التنظيمية.
- و أن سلوك المواطنة التنظيمية قد يسهم في التحفيز للجوانب الاجتماعية للمنظمة، و يوفر المرونة اللازمة للعمل، و يحافظ على التوازن الداخلي للتنظيم.
- أن سلوك المواطنة التنظيمية يحسن الأداء من خلال تدعيم السلوك الاجتماعي للمنظمة
- يؤدي سلوك المواطنة التنظيمية إلى تعزيز قدرة المنظمة على الجذب و الإحتفاظ بأفضل الكوادر البشرية
- يؤدي سلوك المواطنة التنظيمية على تقليل الحاجة إلى تخصيص الموارد للمحافظة على النشاطات الأساسية و يوجهها بشكل أكبر إلى أهداف أكثر إنتاجية
- يساعد سلوك المواطنة التنظيمية على خفض التكاليف و الخدمات و المصروفات التشغيلية
- يسهم سلوك المواطنة التنظيمية للمؤوسين في تكوين صورة إيجابية لدى المديرين نحوهم و نحو التزامهم بتحقيق أهاف المنظمة
- يؤدي سلوك المواطنة التنظيمية إلى المساعدة في تنسيق أنشطة مجموعات العمل
- يسهم سلوك المواطنة التنظيمية في زيادة الاستقرار في أداء المنظمة، و تمكين المنظمة من التأقلم بفعالية مع المتغيرات البيئية
- أن سلوك المواطنة التنظيمية يؤثر بشكل مباشر على التسرب الوظيفي، فالموظفين الذين يظهرون مستوى منخفضاً من سلوك المواطنة التنظيمية لديهم رغبة قوية في ترك المنظمة، و العكس صحيح، أي أن التسرب الوظيفي هو انعكاس لضعف سلوك المواطنة التنظيمية في المنظمة.
- يؤدي سلوك المواطنة التنظيمية على تحسين أداء و إنتاجية الفرد و تطويره ذاتياً
- يؤدي سلوك المواطنة التنظيمية إلى تحسين سبل الاتصال و التنسيق بين الافراد و الوحدات الإدارية و رفع الروح المعنوية للموظفين، و تحسين رضا العملاء و المستفيدين من خدمات المنظمة.

**2. الآثار التنظيمية للمواطنة التنظيمية**

إن لسلوك المواطنة التنظيمية تأثير على الافراد العاملين بالمنظمة من جهة، و على المنظمة من جهة أخرى، و على مستوى المنظمة فإنه يسهم في تحقيق الفعالية التنظيمية من خلال الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة و المحافظة عليها و التكيف مع الظروف المناخية لبيئة العمل من أجل خفض تكاليف الخدمة و الإنتاج و المصاريف التشغيلية و البقاء في بيئة العمل المعقدة التي تعيشها منظمات اليوم، حيث أن قلة الموارد تحتاج إلى استقطاب الموارد البشرية القادرة على العطاء أكثر مما يتطلبه الدور أو تنمية و تطوير موظفيها للقيام بالأعباء الوظيفية أكثر مما هو مطلوب منهم.

**ثالثاً: محددات سلوك المواطنة التنظيمية**

- الرضا الوظيفي
- الولاء التنظيمي
- العدالة التنظيمية
- القيادة الإدارية
- السن
- الإقدمية
- الدوافع الذاتية
- الثقافة التنظيمية
- السياسة التنظيمية