

## مبانی و اصول

# رفتار شهروندی سازمانی



دکتر مقداد فرج پور پیربستی



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



# مبانی و اصول رفتار شهروندی سازمانی

تالیف:

دکتر مقداد فرج پور پیربستی



انتشارات موجک



سرشناسه: فرج پور پیربستی، مقداد، ۱۳۶۸-

عنوان و نام پدیدآور: مبانی و اصول رفتار شهروندی سازمانی / تالیف مقداد فرج پور پیربستی.

مشخصات نشر: تهران: انتشارات موجک، ۱۴۰۰.

مشخصات ظاهری: ۲۱۱ ص.

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۹۹۴-۳۴۰-۱

وضعیت فهرست نویسی: فیبا

موضوع: رفتار سازمانی

موضوع: Organizational behavior

موضوع: رفتار سازمانی -- مدیریت

موضوع: Organizational behavior -- Management

موضوع: اخلاق حرفه‌ای

موضوع: Professional ethics

موضوع: کارآمدی سازمانی

موضوع: Organizational effectiveness

رده بندی کنگره: HD ۵۸/۷

رده بندی دیویی: ۱۵۸/۷

شماره کتابشناسی ملی: ۷۶۵۶۳۰۸

انتشارات موجک

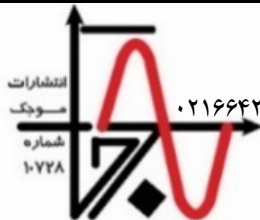
واتساپ: ۰۹۳۶۳۰۳۱۲۵۸

کانال: telegram.me/mojak1

تلفن مرکز پخش: ۰۲۶۳۲۷۰۵۳۱۸ - ۰۲۶۳۲۷۲۱۸۱۹ - ۰۲۱۶۶۱۲۷۵۹۳ - ۰۲۱۶۶۴۲۹۷۳۳

ایمیل: mojakpublication@yahoo.com

سایت: www.mojak.ir



عنوان: مبانی و اصول رفتار شهروندی سازمانی

تالیف: دکتر مقداد فرج پور پیربستی

مشخصات ظاهری: ۲۱۱ صفحه، قطع وزیری

چاپ اول: تابستان ۱۴۰۰، تیراژ: ۵۰۰ جلد

قیمت: ۷۴۰۰۰۰ ریال، شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۹۹۴-۳۴۰-۱

کلیه حقوق مادی و معنوی این اثر برای انتشارات موجک محفوظ است. هیچ شخص حقیقی و حقوقی حق چاپ و تکثیر این اثر را به هر شکل و صورت اعم از فتوکپی، چاپ کتاب و ... را ندارد. متخلفین به موجب بند ۵ ماده قانون حمایت از ناشرین تحت پیگرد قانونی قرار می گیرند.

# فهرست مطالب

صفحه

عنوان

---

|         |  |
|---------|--|
| ۱.....  | پیش گفتار                                    |
| ۳.....  | مقدمه  |
| ۵.....  | <b>فصل اول: شهروند و آموزش‌های شهروندی</b>   |
| ۵.....  | ۱-۱ مقدمه                                    |
| ۵.....  | ۲-۱ شهروند و شهروندی                         |
| ۸.....  | ۳-۱ آموزش شهروندی                            |
| ۱۱..... | ۴-۱ نقش آموزش شهروندی در جامعه               |
| ۱۳..... | ۵-۱ آموزش شهروندی به عنوان یک واقعیت اجتماعی |
| ۱۶..... | ۶-۱ آموزش شهروندی به عنوان یک واقعیت تربیتی  |
| ۲۲..... | ۷-۱ آموزش شهروندی به عنوان واقعیت سیاسی      |
| ۲۴..... | ۸-۱ آموزش شهروندی به عنوان واقعیت فرهنگی     |
| ۲۵..... | ۹-۱ راهکارهای آموزش شهروندی                  |
| ۲۷..... | ۱۰-۱ خلاصه فصل                               |
| ۲۹..... | <b>فصل دوم: مفهوم رفتار شهروندی سازمانی</b>  |
| ۲۹..... | ۱-۲ مقدمه                                    |

- ۲-۲ سیر تکوین مفهوم رفتار شهروندی سازمانی ..... ۲۹
- ۳-۲ تاریخچه و تعاریف رفتار شهروندی سازمانی ..... ۳۲
- ۴-۲ اهمیت و ضرورت رفتار شهروندی سازمانی ..... ۴۱
- ۵-۲ خلاصه فصل ..... ۴۱

### فصل سوم: مولفه‌های رفتار شهروندی سازمانی ..... ۴۳

- ۱-۳ مقدمه ..... ۴۳
- ۲-۳ مولفه‌های رفتار شهروندی سازمانی از منظر اندیشمندان مختلف ..... ۴۳
- ۳-۳ مقایسه ابعاد رفتار شهروندی عادی و رفتار شهروندی سازمانی ..... ۵۵
- ۴-۳ خلاصه فصل ..... ۶۲

### فصل چهارم: رویکردها و دیدگاه‌های نظری رفتار شهروندی سازمانی ..... ۶۳

- ۱-۴ مقدمه ..... ۶۳
- ۲-۴ رویکردهای اصلی در تبیین رفتار شهروندی سازمانی ..... ۶۳
- ۳-۴ دیدگاه‌های نظری رفتار شهروندی سازمانی ..... ۶۶
- ۱-۳-۴ دیدگاه چستربارنارد در رفتار شهروندی سازمانی ..... ۶۷
- ۲-۳-۴ دیدگاه کاتز و کاهن در رفتار شهروندی سازمانی ..... ۶۸
- ۳-۳-۴ دیدگاه اسمیت در رفتار شهروندی سازمانی ..... ۶۹
- ۴-۳-۴ دیدگاه پیتر بلاو ..... ۷۰
- ۵-۳-۴ دیدگاه لیسبرگر و دیکسون ..... ۷۱
- ۶-۳-۴ نظریه انتظار ..... ۷۱
- ۷-۳-۴ نظریه نیاز به پیشرفت ..... ۷۲
- ۸-۳-۴ نظریه تبادل اجتماعی ..... ۷۲
- ۴-۴ مفاهیم مرتبط با رفتار شهروندی سازمانی ..... ۷۵
- ۱-۴-۴ اعتماد ..... ۷۵



|         |                     |
|---------|---------------------|
| ۷۶..... | ۲-۴-۴ مشروعیت       |
| ۷۶..... | ۳-۴-۴ تقابل         |
| ۷۶..... | ۴-۴-۴ عدالت سازمانی |
| ۷۷..... | ۵-۴ خلاصه فصل       |

## فصل پنجم: مدل‌های رفتار شهروندی سازمانی

|         |   |
|---------|---|
| ۷۹..... | ۱-۵ مقدمه   |
| ۷۹..... | ۲-۵ مدل رفتار شهروندی سازمانی وندی                |
| ۸۰..... | ۳-۵ مدل رفتار شهروندی سازمانی کومار و راج         |
| ۸۰..... | ۴-۵ مدل رفتار شهروندی سازمانی ریگو و ایچن‌ها      |
| ۸۱..... | ۵-۵ مدل رفتار شهروندی سازمانی نور تیپ سید         |
| ۸۱..... | ۶-۵ مدل رفتار شهروندی سازمانی مارکوزی             |
| ۸۱..... | ۷-۵ مدل رفتار شهروندی سازمانی بینستوک             |
| ۸۲..... | ۸-۵ مدل رفتار شهروندی سازمانی کویل شاپیرو         |
| ۸۲..... | ۹-۵ مدل رفتار شهروندی سازمانی اسپکتور و فاکس      |
| ۸۳..... | ۱۰-۵ مدل رفتار شهروندی سازمانی کاردونا و اس پی جو |
| ۸۳..... | ۱۱-۵ مدل رفتار شهروندی سازمانی بورمن              |
| ۸۳..... | ۱۲-۵ مدل رفتار شهروندی سازمانی بورمن و متویدلو    |
| ۸۴..... | ۱۳-۵ مدل رفتار شهروندی سازمانی پودساکف            |
| ۸۶..... | ۱۴-۵ مدل رفتار شهروندی سازمانی لامبرت             |
| ۸۶..... | ۱۵-۵ مدل رفتار شهروندی سازمانی فارح               |
| ۸۷..... | ۱۶-۵ مدل رفتار شهروندی سازمانی نت میر             |
| ۸۷..... | ۱۷-۵ مدل رفتار شهروندی سازمانی موریسون            |
| ۸۸..... | ۱۸-۵ مدل رفتار شهروندی سازمانی جورج و بریف        |
| ۸۸..... | ۱۹-۵ مدل رفتار شهروندی سازمانی داین و گراهام      |

- ۲۰-۵ مدل رفتار شهروندی سازمانی گراهام ..... ۸۹
- ۲۱-۵ مدل رفتار شهروندی سازمانی آرگان ..... ۸۹
- ۲۲-۵ خلاصه فصل ..... ۹۱

### فصل ششم: عوامل اثرگذار و پیامدهای رفتار شهروندی سازمانی ..... ۹۳

- ۱-۶ مقدمه ..... ۹۳
- ۲-۶ عوامل تاثیرگذار در بروز رفتار شهروندی سازمانی ..... ۹۳
- ۳-۶ ویژگی‌های فردی و رفتار شهروندی سازمانی ..... ۹۵
- ۴-۶ ویژگی‌های سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی ..... ۹۸
- ۵-۶ رفتارهای رهبری و رفتار شهروندی سازمانی ..... ۹۹
- ۶-۶ متغیرهای کاری و رفتار شهروندی سازمانی ..... ۱۰۱
- ۷-۶ برخی ویژگیهای دیگر ..... ۱۰۳
- ۸-۶ ویژگی‌های کارکنان ..... ۱۰۴
- ۹-۶ متغیرهای جمعیت شناختی ..... ۱۰۵
- ۱۰-۶ ویژگی‌های شغل ..... ۱۰۶
- ۱۱-۶ ویژگی‌های سازمانی ..... ۱۰۶
- ۱۲-۶ رفتارهای رهبری ..... ۱۰۶
- ۱۳-۶ پیامدهای رفتار شهروندی سازمانی ..... ۱۰۷
- ۱۴-۶ خلاصه فصل ..... ۱۱۳

### فصل هفتم: رفتار شهروندی مدیریت و راهبردهای شهروندی سازمانی ..... ۱۱۵

- ۱-۷ مقدمه ..... ۱۱۵
- ۲-۷ مبانی رفتار شهروندی مدیریت ..... ۱۱۶
- ۳-۷ اعتماد ..... ۱۱۷
- ۴-۷ مشروعیت ..... ۱۱۸

|     |   |      |
|-----|---|------|
| ۱۱۸ | ..... عمل متقابل                          | ۵-۷  |
| ۱۱۸ | ..... عدالت سازمانی                       | ۶-۷  |
| ۱۱۹ | ..... رفتار شهروندی مدیریت                | ۷-۷  |
| ۱۲۱ | ..... رفتار اخلاق مدارانه مدیریت          | ۸-۷  |
| ۱۲۲ | ..... رفتار حمایتی خانوادگی               | ۹-۷  |
| ۱۲۳ | ..... شایستگی فنی - عملیاتی               | ۱۰-۷ |
| ۱۲۳ | ..... بعد ارتباطی رفتار شهروندی مدیریت    | ۱۱-۷ |
| ۱۲۴ | ..... محرک‌های رفتار شهروندی مدیریت       | ۱۲-۷ |
| ۱۲۵ | ..... پیامدهای رفتار شهروندی مدیریت       | ۱۳-۷ |
| ۱۲۷ | ..... راهبردهای رفتار شهروندی سازمانی     | ۱۴-۷ |
| ۱۲۷ | ..... ۱-۱۴-۷ گزینش و استخدام              |      |
| ۱۲۹ | ..... ۲-۱۴-۷ آموزش و توسعه                |      |
| ۱۳۱ | ..... ۳-۱۴-۷ ارزیابی عملکرد و جبران خدمات |      |
| ۱۳۴ | ..... ۱۵-۷ خلاصه فصل                      |      |

## فصل هشتم: رفتار ضد شهروندی سازمانی

|     |                                       |     |
|-----|---------------------------------------|-----|
| ۱۳۵ | ..... مقدمه                           | ۱-۸ |
| ۱۳۵ | ..... ۲-۸ سوء رفتار سازمانی           |     |
| ۱۳۶ | ..... ۳-۸ انواع رفتارهای منفی کارکنان |     |
| ۱۳۶ | ..... ۱-۳-۸ رفتار نابهنجار کارمندان   |     |
| ۱۳۷ | ..... ۲-۳-۸ رفتار ضد اجتماعی          |     |
| ۱۳۸ | ..... ۳-۳-۸ رفتار کژ کارکردی          |     |
| ۱۳۸ | ..... ۴-۳-۸ رفتار ناکارا              |     |
| ۱۴۰ | ..... ۴-۸ بدرفتاری سازمانی            |     |
| ۱۴۰ | ..... ۵-۸ پرخاشگری در محل کار         |     |

|     |   |
|-----|---|
| ۱۴۲ | ۶-۸ رفتارهای ضد شهروندی                             |
| ۱۴۴ | ۷-۸ رفتار ضد شهروندی در نیروهای فروش                |
| ۱۴۵ | ۸-۸ رفتار ضد شهروندی تیمی                           |
| ۱۴۵ | ۹-۸ ابعاد رفتارهای بد شهروندی                       |
| ۱۵۰ | ۱۰-۸ ابعاد رفتارهای ضد شهروندی سازمانی              |
| ۱۵۲ | ۱۱-۸ عوامل موثر بر بروز رفتارهای ضد شهروندی سازمانی |
| ۱۵۶ | ۱۲-۸ پیامدهای رفتارهای ضد شهروندی سازمانی           |
| ۱۵۷ | ۱۳-۸ خلاصه فصل                                      |

### فصل نهم: رفتار شهروندی سازمانی از دیدگاه اسلام

|     |  |
|-----|--|
| ۱۵۹ | ۱-۹ مقدمه  |
| ۱۵۹ | ۲-۹ رفتار شهروندی سازمانی از دیدگاه اسلام                  |
| ۱۶۰ | ۳-۹ کرامت انسانی در رفتار شهروندی سازمانی                  |
| ۱۶۴ | ۴-۹ مولفه‌های رفتار شهروندی سازمانی از دیدگاه قرآن و اسلام |
| ۱۷۴ | ۵-۹ خلاصه فصل  |

### فصل دهم: پیشینه پژوهش‌های کاربردی در حوزه رفتار شهروندی سازمانی

|     |   |
|-----|---|
| ۱۷۵ | ۱-۱۰ مقدمه  |
| ۱۷۶ | ۲-۱۰ نوع و شدت رابطه رهبری و رفتار شهروندی سازمانی        |
| ۱۷۸ | ۳-۱۰ رابطه رفتار شهروندی سازمانی با حمایت سازمانی درک شده |
| ۱۷۹ | ۴-۱۰ رابطه رفتار شهروندی سازمانی با ویژگی‌های شغلی        |
| ۱۷۹ | ۵-۱۰ رابطه رفتار شهروندی سازمانی با تعهد سازمانی          |
| ۱۸۲ | ۶-۱۰ رابطه رفتار شهروندی سازمانی با هوش عاطفی             |
| ۱۸۲ | ۷-۱۰ رابطه رفتار شهروندی سازمانی با رضایت شغلی            |
| ۱۸۴ | ۸-۱۰ رابطه رفتار شهروندی سازمانی با عدالت سازمانی         |

- ۱۰-۹ رابطه رفتار شهروندی سازمانی با اعتماد سازمانی ..... ۱۸۸
- ۱۰-۱۰ رابطه رفتار شهروندی سازمانی با متغیرهای جمعیت شناختی ..... ۱۹۰
- ۱۰-۱۱ اثر معنویت در محیط کار بر رفتار شهروندی سازمانی ..... ۱۹۱
- ۱۰-۱۲ نقش عزت نفس و هویت سازمانی در بروز رفتار شهروندی سازمانی ..... ۱۹۱
- ۱۰-۱۳ رابطه رفتار شهروندی سازمانی با فرسودگی شغلی در سازمان ..... ۱۹۳
- ۱۰-۱۴ رابطه رفتار شهروندی سازمانی با مدیریت منابع انسانی ..... ۱۹۳
- ۱۰-۱۵ رابطه رفتار شهروندی سازمانی با ادراک سیاست سازمانی ..... ۱۹۴
- ۱۰-۱۶ رابطه رفتار شهروندی سازمانی با سرمایه اجتماعی ..... ۱۹۵
- ۱۰-۱۷ رابطه رفتار شهروندی سازمانی با فرهنگ سازمانی ..... ۱۹۶
- ۱۰-۱۸ تاثیر تبادلات اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی ..... ۱۹۸
- ۱۰-۱۹ رابطه رفتار شهروندی سازمانی با عملکرد تیمی ..... ۱۹۹
- ۱۰-۲۰ رابطه رفتار شهروندی سازمانی با کیفیت زندگی کاری ..... ۱۹۹
- ۱۰-۲۱ رابطه رفتار شهروندی سازمانی با کیفیت خدمات ..... ۲۰۰
- ۱۰-۲۲ رفتار شهروندی و تاثیر آن بر عملکرد سازمانی ..... ۲۰۴
- ۱۰-۲۳ رابطه رفتار شهروندی سازمانی با رفتار اخلاقی ..... ۲۰۵
- ۱۰-۲۴ خلاصه فصل ..... ۲۰۵

## منابع و مآخذ ..... ۲۰۷

منابع انگلیسی ..... ۲۰۷

منابع فارسی ..... ۲۱۰



## پیش‌گفتار

پیش از این‌که به مباحث مربوط به رفتار شهروندی سازمانی بپردازیم، چند مثال رفتار شهروندی سازمانی را مطرح می‌کنیم. این مثال‌ها ذهن شما را برای مطالعه‌ی این کتاب آماده خواهند کرد: مریم در یک شرکت معروف و شناخته شده کار می‌کند. در یک مهمانی دوستانه، بحثی درباره‌ی شرکت مریم مطرح می‌شود و دیگران، انتقادهایی را از آن شرکت مطرح می‌کنند. مریم، با شور و شوق و با تکیه بر استدلال‌های منطقی، به انتقادهای پاسخ می‌دهد و از شرکتش دفاع می‌کند. قرار است جلسه‌ای در شرکت برگزار شود، اما کامپیوتری که برای نمایش اسلایدها در نظر گرفته شده، کار نمی‌کند. همه منتظر نشسته‌اند و یکدیگر را نگاه می‌کنند. اما مهرداد، بلند می‌شود و لپ‌تاپ خودش را به جای کامپیوتر قرار می‌دهد تا مشکل حل شود و بتوانند جلسه را آغاز کنند. شادی مرخصی گرفته و امروز در شرکت نیست. پست یک بسته را برای او می‌آورد. یکی از همکاران، بسته را در کنار اتاق قرار می‌دهد. اما مهناز، بسته را برمی‌دارد و زیر میز شادی در یک جای امن می‌گذارد. او بلافاصله به شادی پیام می‌دهد و اعلام می‌کند که اگر لازم است، بسته را با پیک همین امروز برای شادی بفرستد.

لذا به منظور بررسی دقیق و پاسخ احتمالی به مسائل رفتار شهروندی سازمانی، کتاب حاضر در ده فصل تألیف شده است. در فصل اول به مفهوم شهروند و آموزش‌های شهروندی موثر در این حوزه پرداخته شده است، شناخت ابعاد، تبیین وظایف آموزش‌های شهروندی می‌باشد. از این رو در فصل دوم به تبیین و توصیف، تعاریف، تاریخچه و مفهوم رفتار شهروندی سازمانی اشاره شده است همچنین اهمیت و ضرورت رفتار شهروندی سازمانی مورد بررسی قرار گرفته است. در فصل سوم، کلیه مولفه‌های رفتار شهروندی سازمانی از منظر اندیشمندان مختلف به اختصار بیان می‌شود. در فصل چهارم، رویکردها و دیدگاه‌های نظری رفتار شهروندی سازمانی بصورت کامل تشریح گردیده است. در فصل پنجم، مدل‌های رفتار شهروندی سازمانی معرفی شده و از منظر اندیشمندان مورد

بررسی و تشریح گردیده است. در فصل ششم، عوامل اثرگذار بر رفتار شهروند سازمانی و پیامدهای که رفتار شهروندی سازمانی در سطوح مختلف سازمان می‌تواند داشته باشد به بحث گذاشته شده است. در فصل هفتم پس از پرداختن به رفتار شهروندی در حوزه مدیریت و ویژگی‌ها و ابعاد آن و راهبردهای ایجاد و استقرار رفتار شهروندی سازمانی معرفی گردیده است.

فصل هشتم به این مهم تمرکز دارد که رفتار ضد شهروندی سازمانی چیست و با شناخت ابعاد و ویژگی‌های از رفتار ضد شهروندی جلوگیری شود. در فصل نهم رفتار شهروندی سازمانی از دیدگاه اسلام مورد بررسی قرار گرفته و احادیث و آیات قرآنی مرتبط با بحث رعایت رفتار شهروندی و تاکید دین اسلام به رعایت رفتار شهروندی بررسی شده است. در نهایت در فصل دهم و آخر به پیشینه پژوهش‌های کاربردی و مطالعات موردی وجود در داخل و خارج از کشور در حوزه رفتار شهروندی سازمانی و ارتباط مولفه رفتار شهروندی با سایر متغیرهای مدیریتی بررسی گردیده است. امید است؛ محتوی موجود به غنای دانشی مخاطبان در حوزه رفتار شهروندی سازمانی بیافزاید، در ادامه از همه اساتید و مدیران محترمی که در تألیف این کتاب، نقطه نظرات تکمیلی خود را ارائه نمودند؛ بسیار سپاسگزارم.

مقداد فرج پور پیربستی

تابستان ۱۴۰۰



# Principles and principles of organizational citizenship behavior

**Dr. Meqdad Farajpour Pirbasti**

دنیای کنونی با شتاب فزاینده‌ای، در حال صنعتی شدن است. این امر ضرورت نوآوری، انعطاف پذیری، بهره‌وری و پاسخگویی را برای بقا و موفقیت سازمان‌ها بیشتر می‌کند. از این رو، استانداردهای جدیدی باید برای سازمان‌ها تدوین گردد تا پاسخگویی چالش‌های جهانی بوده و زمینه مناسبی را برای کارکنان فراهم کند تا بتوانند از مناسبترین مهارت‌ها برخوردار باشند، یکی از مهارت‌هایی که می‌تواند به کارکنان در این راه کمک کند، رفتار شهروندی سازمانی است. امروزه با توجه به عرصه رقابتی موجود در دنیا برای سازمان‌ها، بیشتر مدیران خواهان کارکنانی هستند که علاوه بر وظایف رسمی مشاغل خود، دست به رفتارهای بزنند که فراسوی انتظارات سازمانی است و جزء وظایف رسمی آن‌ها به شمار نمی‌رود. در واقع موفقیت سازمان‌ها امروزه وابستگی زیادی به عملکرد کارکنانی دارد که فراتر از نقش و وظایف خود عمل می‌کنند. رفتار شهروندی سازمانی به عنوان رفتارهای فردی ای تعریف شده، که بصیرتی است و به طور مستقیم و به وضوح از طریق سیستم رسمی پاداش شناخته نشده و به آن پاداش داده نمی‌شود.

تلاش برای بهبود عملکرد از روزهای اولیه شکل‌گیری رشته مدیریت به عنوان اصل خدشه‌ناپذیری بوده است، که هر روز وارد مباحث جدیدتری می‌شود و حوزه‌های بیشتری را تسخیر می‌کند. در مکاتب اولیه مدیریت، کارکنان با رفتارهایی ارزیابی می‌شدند که در شرح شغل و شرایط احراز، از شاغل انتظار می‌رفت ولی امروزه رفتارهایی فراتر از آن‌ها مدنظر قرار گرفته است، این رفتارها با مفاهیم رفتارهای پیش اجتماعی، رفتارهای فرانشی، عملکرد زمینه‌ای، رفتارهای خودجوش و یا رفتار شهروندی سازمانی مدنظر قرار گرفته‌اند. امروزه این رفتارها جزء جدایی‌ناپذیری در مدیریت عملکرد محسوب شده و در جنبه‌های مختلف سازمانی وارد شده‌اند. سازمان‌ها بدون تمایل کارکنان به همکاری، قادر به توسعه اثربخشی خود نیستند. تفاوت میان همکاری خودجوش و اجباری اهمیت بسیار دارد؛ در همکاری اجباری، فرد وظایف خود را در راستای مقررات سازمان و صرفاً در حد رعایت الزام‌ها انجام می‌دهد؛ در حالی که در همکاری خودجوش، کارکنان انرژی و بصیرت خود را برای شکوفایی توانایی‌های خود به نفع سازمان به کار می‌گیرند. امروزه، در ادبیات نوین مدیریت، از رفتارهای خودجوش و آگاهانه کارکنان در سازمان، با عنوان رفتار شهروندی سازمانی یاد می‌شود.

