

תוכן עניינים

1.....	1. מבוא.....
2-9.....	2.סקירת ספרות.....
9-10.....	3. דיון.....
11-12.....	4. ביבליוגרפיה.....

מבוא

גוף רחב של ספרות במהלך העשורים האחרונים החל לעסוק במונח "אזרחות ארגונית" (Kidwell, Mossholder, & Bennet, 1997; Organ, 1988; Podsakoff, MacKenzie, Paine, & Bachrach, 2000; Van Dyne, Graham, & Dienesch, 1994). להנהגות האזרחית של העובדים בארגונים מיוחסים רווחים וחשיבות רבה. מחקרים מעידים כי התנהגות מסוג זה תורמת הן לעובד והן לארגון עצמו. עובדים בארגונים המתאפיינים באזרחות ארגונית גבוהה נוטים להיות מעורבים בתהליכי העבודה ואף חשים אכפתיות ודאגה כלפי הארגון ועתידו. כמו כן, עובדים הרואים עצמם כ"אזרחי הארגון" תורמים למקום עבודתם ומקדישים זמן, מרץ, מוטיבציה ואף מגלים יוזמה (Khaola & Sephelane, 2013; Yan & Yan, 2013). מחקרים מעלים כי אזרחות ארגונית גבוהה קשורה לפסיפס רחב של היבטים חיוביים בהתנהגות העובדים, לרבות: התנהגות מסייעת לעובדים אחרים, (Organ, 1990), מחויבות ונאמנות לארגון (Podsakoff, 2000), יוזמה אישית ונכונות להשקיע זמן להשלמת משימות מעבר לשעות העבודה וללא קבלת גמול כספי (Graham, 1991), מעורבות בתהליכי קבלת החלטות והעלאת הצעות לשיפור בארגון (Podsakoff, Ahearne, & Mackenzie, 1997; Podsakoff & Mackenzie, 1994). בהקשר זה, עובדים מסורים, אשר עושים מעל ומעבר לתפקידם, מסייעים להגדלת האפקטיביות, היעילות והאווירה החיובית בארגונים, גורמים אשר קשורים להצלחה עסקית וכלכלית (Bhattacharjee, 2001; Floh & Treiblmaier, 2006; Srinivasan et al., 2002; Szymanski & Henard, 2001). על רקע הסבר זה, אין מפתיע בכך שמחקרים אמפיריים מעלים קשר חיובי בין אזרחות ארגונית לבין שיפור באפקטיביות הארגון, שיפור תהליכי עבודה ואף שביעות רצון הלקוחות והעובדים בארגון (Podsakoff et al., 2000).

על רקע הרווחים החיוביים הטמונים באזרחות ארגונית חוקרים, כמו גם, מקבלי החלטות וקובעי מדיניות בארגונים החלו להתחקות אחר הגורמים אשר מנבאים את התנהגותם האזרחית של העובדים בארגון. בהקשר זה, מחקרים מציעים גורמים שונים, לרבות – מחויבות ארגונית, רמת הסיפוק במקום העבודה, התנהגות מנהיגותית ותפישת הוגנות מנהלי הארגון (Jahangir et al., 2004), במסגרת העבודה הנוכחית נבקש להתמקד באופן נקודתי בשאלה – האם קיים קשר בין רמת המוטיבציה של העובדים לבין התנהגות אזרחית של העובדים בארגון? המחקר הנוכחי מעלה את ההשערה כי קיים קשר חיובי בין רמת המוטיבציה של העובדים לבין התנהגות אזרחית, כך שעובדים בעלי רמות גבוהות יותר של מוטיבציה ייטו להתאפיין ברמות גבוהות יותר של התנהגות אזרחית. במהלך עבודה זו נבקש לבסס טענה זו תוך שימוש בספרות בתחום "מוטיבציה והתנהגות אזרחית, וכן, תוך שימוש בממצאיהם של מחקרים קודמים.

נתחיל מסקירה כללית שתעסוק באופן ההגדרה של המונח "אזרחות ארגונית, וכן, התרומה והיתרונות של התנהגות אזרחית של עובדים בארגון. בהמשך, נסקור את הספרות העוסקת בהגדרה ויתרונותיה של מוטיבציה, תוך התייחסות לשלושה סוגי מוטיבציה – מוטיבציה פנימית, מוטיבציה חיצונית ומוטיבציה פרו- חברתית. בהמשך, נסקור את הספרות העוסקת בקשר שבין תחושת מוטיבציה במקום העבודה לבין התנהגות אזרחית.

סקירת ספרות

אזרחות ארגונית בארגון

במהלך שלושת העשורים גוף רחב של ספרות החל לעסוק במונח "אזרחות ארגונית", המגיע משדה הפסיכולוגיה הארגונית (MacKenzie, Kidwell, Mossholder, & Bennet, 1997; Organ, 1988; Podsakoff, 1994; Paine, & Bachrach, 2000; Van Dyne, Graham, & Dienesch, 1994). חשוב לציין כי המושג "אזרחות ארגונית" זוכה להגדרות שונות על ידי חוקרים שונים, למשל, בראשית שנות ה-80, החוקרים סמית, אורגן וניר (Smith, Organ, & Near, 1983) הגדירו את ההתנהגות אזרחית בארגון כהתנהגות המבטאת את תרומתו של העובד לארגון מעבר להתנהגויות הקשורות לתפקיד כלפיו העובד מחויב. בתמן ואורגן (Batman & Organ, 1983) הגדירו אזרחות ארגונית כהתנהגות של עובדי הארגון שאינה מחייבת את העובדים, אך מסייעת להווייה החברתית ולאפקטיביות הארגון. לפי גרהם (Graham, 1991) אזרחות ארגונית מתייחסת להתנהגויות שונות אשר משקפות, בין היתר, אחריות, נאמנות והשתתפות של העובד בתהליכי קבלת החלטות בארגון. זאת ועוד, בקר (Becker, 1992) מגדיר אזרחות ארגונית כהתנהגות שנועדה לסייע לעובדים אחרים בארגון והתנהגות הקשורה לעבודה, אך אינה מחייבת את העובדים. אורגן (Organ, 1988, 1990; Organ & Ryan, 1995) מגדיר התנהגות אזרחית כהתנהגות אישית אשר נתונה לשיקול דעתו של העובד, דהיינו, התנהגות שאינה חלק ממערכת הציפיות או הדרישות הפורמאלית אשר מחייבת את העובד. התנהגות זו מהווה למעשה בחירה אישית של העובד והיעדרותה אינה צפויה להביא לענישה כלפי העובד.

להתנהגות אזרחית בארגונים מיוחסת חשיבות ויתרונות רבים, שכן, מחקרים מעידים כי התנהגות זו תורמת לעובד, לעמיתיו בעבודה ולארגון עצמו. בארגונים המתאפיינים באזרחות ארגונית גבוהה העובדים מעורבים בתהליכי העבודה ואף חשים אכפתיות ודאגה כלפי הארגון ועתידו. עובדים אלו מוכנים להתייצב לטובת הארגון וגם כאשר התנאים אינם אופטימאליים, הם נוטים שלא להתלונן ומחזיקים בעמדות חיוביות ואופטימיות. בנוסף, עובדים הרואים עצמם כ"אזרחי הארגון" תורמים למקום עבודתם ומקדישים זמן, מרץ, מוטיבציה ואף מגלים יוזמה. בתמורה, הם זוכים לתחושת שייכות, כבוד, מימוש עצמי והערכה, שהיא מעבר לתגמולים חומריים (Khaola & Sephelane, 2013; Yan & Yan, 2013). מחקרים מעלים כי אזרחות ארגונית גבוהה קשורה לפסיפס רחב של היבטים חיוביים בהתנהגות העובדים, ביניהן: התנהגות מסייעת לעובדים אחרים, (Organ, 1990; Moorman & Blakely, 1995; Graham, 1989), אדיבות כלפי מנהלים ועובדים בארגון (Organ, 1990), מחויבות ונאמנות לארגון (Podsakoff, 2000), יוזמה אישית ונכונות להשקיע זמן להשלמת משימות מעבר לשעות העבודה וללא קבלת גמול כספי (Graham, 1991), מעורבות בתהליכי קבלת החלטות והעלאת הצעות לשיפור בארגון (Podsakoff & Mackenzie, 1997; Podsakoff, Ahearne, & Mackenzie, 1994).

התנהגויות אנושיות כגון הגשת עזרה או התנדבות תורמות לביסוס והצלחת הארגון, ומבטאות את נאמנות העובד ואת הזדהותו עם מטרות הארגון. עובדים מסורים, אשר עושים מעל ומעבר לתפקידם, מסייעים להגדלת האפקטיביות, היעילות והאווירה החיובית בארגונים, גורמים אשר קשורים להצלחה עסקית וכלכלית (Bhattacharjee, 2001; Floh & Treiblmaier, 2006; Srinivasan et al., 2002; Szymanski & Henard, 2001). חוקרים רבים מציעים כי אזרחות ארגונית קשורה להגברת אפקטיביות הארגון, שכן האזרחות הארגונית משפרת את המרקם החברתי בין עובדי הארגון, מצב שבתורו מפחית חיכוכים וחוסר הסכמות בין העובדים ומגביר את יעילות העבודה בארגון (Borman & Motowidlo, 1993; Smith et al., 1983). בהמשך לכך, מחקרים