

## مفهوم رفتار شهروندی در فرآیند جهانی شدن

اصغر عالم تبریز<sup>۱</sup>  
اکبر عالم تبریز<sup>۲</sup>  
محمد طالقانی<sup>۳</sup>  
سیداکبر نیلی پور طباطبایی<sup>۴</sup>  
محمد حسن پور<sup>\*۵</sup>

۲۶۹

DOI: 10.22034/ir.2021.149278.1298



فصلنامه

پژوهش‌های

روابط بین الملل،

دوره یازدهم، شماره

دوم، شماره پیاپی

چهل و یک،

تابستان ۱۴۰۰

### چکیده

جهانی شدن بر کلیه مفاهیم موجود در جوامع تأثیر گذار بوده است، به گونه‌ای که همه آنها در تقابل با جهانی شدن، به جرح و تعدیل ارزش‌ها و معانی و مفاهیم موجود در خود پرداخته و در جهت بسط یا بازتعریف آن اقدام نموده‌اند. نیازهای بشری به گونه‌ای است که امروزه بدون داشتن ارتباطات بین‌المللی و توسعه روابط در بستر رفتارها و اخلاقیات پذیرفته شده در کل جهان امکان پذیر نمی‌باشد. یکی از این مفاهیم، مفهوم رفتار شهروندی می‌باشد که امروزه با عنوان رفتار شهروندی جهانی تکامل یافته است. هدف پژوهش حاضر، تبیین تأثیرات مفهوم رفتار شهروندی جهانی از دیدگاه مدیریتی است. در این پژوهش با تکیه بر مفاهیم و تعاریف موجود در باب رفتار شهروندی و تأثیراتی که در ابعاد اجتماعی، فرهنگی و سیاسی دارد، به بررسی وجوه اشتراک این مفهوم در بحث مدیریتی می‌پردازیم و در ادامه پیشنهاداتی را ارائه خواهیم داد.

**واژگان کلیدی:** رفتار شهروندی، رفتار شهروندی جهانی، رفتار شهروندی سازمانی، رویکرد مدیریتی

۱. استادیار دانشکده محیط زیست کرج

۲. استاد مدیریت صنعتی دانشگاه شهید بهشتی

۳. دانشیار گروه مدیریت صنعتی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد رشت، رشت، ایران.

۴. استادیار دانشگاه مالک اشتر اصفهان

۵. دانشجوی دکتری مدیریت منابع انسانی، پژوهشگاه مهندسی بحران‌های طبیعی (شاخص پژوه). دانشگاه اصفهان

\* HasanpourMohammad@yahoo.com

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۷/۹/۳۱

تاریخ دریافت: ۱۳۹۷/۴/۱۸

فصلنامه پژوهش‌های روابط بین‌الملل، دوره یازدهم، شماره پیاپی چهل و یک، صص ۲۶۹-۲۹۰

## مقدمه

جهانی شدن بر کلیه مفاهیم موجود در جوامع تأثیر گذار بوده است، به گونه‌ای که همه آنها در تقابل با جهانی شدن، به جرح و تعدیل ارزش‌ها و معانی و مفاهیم موجود در خود پرداخته و در جهت بسط یا بازتعریف آن اقدام نموده‌اند. یکی از این مفاهیم رفتار شهروندی جهانی است. منظور از رفتار شهروندی، اشاره به آن دسته از رفتارهای داوطلبانه و فراتر از منطبق بر اخلاقیات است که در افراد امکان بروز آن دیده می‌شود. جهانی شدن موجب ایجاد احساس اشتراک می‌شود. موضوعاتی که نه صرفاً یک ملت که ملت‌ها را متأثر می‌کند و نه تنها، که سایر بازیگران فراملی و فراملی را نیز به اقدام وامی‌داشت. از اینرو ماحصل کار این بود که در فضای جدید بین‌المللی لایه‌های مختلفی از هویت پدید آمده که خطوط تعهد و وفاداری ملت‌ها می‌شود. فرد دیگر خود را در برابر شهروندان سایر کشورها نیز مسئول می‌بیند و در راستای اهداف مورد نظر آن نیز به اثرگذاری در حوزه‌های گوناگون می‌پردازد. بدینسان گویی بشریت در حال تجربه مراحل آغازین جهانی شدن است. تجربه‌ای در صورت تداوم به ظهور شهروندی جهانی در شکل خالص آن منتهی خواهد شد.

رفتار شهروندی منجر به تحکیم و تقویت نظام ارزشی مهارت‌های شهروندی، در جهت استحکام دموکراسی و مشارکت پایدار شهروندان می‌گردد. این مولفه ضامن بقا و تداوم حیات اجتماعی و میزان توسعه همه جانبه جوامع صنعتی و روبه پیشرفت است (دیلم صالحی، ۱۳۹۳: ۹۶). چنین تربیتی از همان آغاز طفولیت نوعی اعتماد به نفس و رفتارهای مسئولانه را از نظر اجتماعی و اخلاقی بوجود می‌آورد. نقش دیگر این مؤلفه ارائه اطلاعات و آگاهی در مورد مسایل عمومی جامعه در ابعاد محلی- ملی و جهانی است. چنین آموزه‌هایی واجد فضایل و اخلاق مدنی و جمعی است و جستجویی برای مساوات طلبی است. این آموزه‌ها به روابط اجتماعی بین افراد و روابط افراد و نهادهای ساختار نظام اجتماعی مربوط شود. این فرایند در نهادهای آموزش رسمی جامعه منجر به پرورش شهروندی فعال می‌گردد (صرافی عبداللهی، ۱۳۸۷: ۱۲۳).

در واقع شهروندمداری در یک جامعه باعث این شده که تمام اعضای جامعه از حس شهروندی مثبتی بصورت ملی برخوردار باشند و ضمن برخورداری از احترام ملی، از

حقوق مشخص اجتماعی و سیاسی و اقتصادی بهره‌مند گردند. یادگیری پارامترهای رفتار شهروندی به افزایش کیفیت زندگی جمعی و تقویت سرمایه اجتماعی در زندگی کمک شایانی می‌کند. رفتارهای شهروندی در افزایش کیفیت عملکرد سازمان‌های مدنی بسیار اثرگذار است، این آموزه‌ها به تقویت اخلاق اجتماعی و بسط همبستگی اجتماعی یک جامعه در سطح محلی- ملی و جهانی کمک خواهد کرد. پایبندی به اصول شهروندی منجر به تحکیم و تقویت نظام ارزشی مهارت‌های شهروندی در جهت استحکام دموکراسی و مشارکت پایدار شهروندان می‌گردد (شربتیان، ۱۳۹۴: ۳۷). این مولفه ضامن بقاء و تداوم حیات اجتماعی و میزان توسعه همه جانبه جوامع صنعتی و روبه پیشرفت است. چنین تربیتی از همان آغاز طفولیت نوعی اعتماد به نفس و رفتارهای مسئولانه را از نظر اجتماعی و اخلاقی بوجود می‌آورد؛ نقش دیگر این مولفه ارائه اطلاعات و آگاهی در مورد مسایل عمومی جامعه در ابعاد محلی- ملی و جهانی است. چنین آموزه‌هایی واجد فضایل و اخلاق مدنی و جمعی است و جستجویی برای مساوات طلبی است. این آموزه‌ها به روابط اجتماعی بین افراد و روابط افراد و نهادهای ساختار نظام اجتماعی مربوط شود. این فرآیند در نهادهای آموزش رسمی جامعه منجر به پرورش شهروندی فعال می‌گردد (کشاوری و قانیدی، ۱۳۹۵: ۱۳).

در واقع شهروندمداری در یک جامعه باعث این شده که تمام اعضای جامعه از حس شهروندی مثبتی بصورت ملی برخوردار باشند و ضمن برخورداری از احترام ملی، از حقوق مشخص اجتماعی و سیاسی و اقتصادی بهره‌مند گردند. یادگیری پارامترهای آموزش رفتار شهروندی به افزایش کیفیت زندگی جمعی و تقویت سرمایه اجتماعی در زندگی کمک شایانی می‌کند. آموزش رفتارهای شهروندی در افزایش کیفیت عملکرد سازمان‌های مدنی بسیار اثرگذار است، این آموزه‌ها به تقویت اخلاق اجتماعی و بسط همبستگی اجتماعی یک جامعه در سطح محلی- ملی و جهانی کمک خواهد کرد، آموزش شهروندی بخشی از وظایف مدیریت شهری است، در واقع دولت و نهادهای قانونگذار، سازمان‌های ملی و محلی، تشکل‌های مدنی و... از طریق آموزش حقوق شهروندی و مهارت‌های زندگی جمعی و شناخت اصول مدیریت شهری نقش بارزی در تربیت شهروندان خواهند داشت (شبان، ۱۳۸۱: ۶۹). شهروندی بخشی از وظایف

مدیریت شهری است، در واقع دولت و نهادهای قانونگذار، سازمان‌های ملی و محلی، تشکل‌های مدنی و... از طریق آموزش حقوق شهروندی و مهارت‌های زندگی جمعی و شناخت اصول مدیریت شهری نقش بارزی در تربیت شهروندان خواهند داشت (لطف آبادی، ۱۳۸۵: ۱۹).

در بعد جهانی این مسأله اشاره به پایداری به یک سری اصول جهان‌شمول و کلی دارد که در کلیه فرهنگ‌ها مقدس شمرده شده و مبتنی بر اخلاقیات است. شهروندان جامعه متنوع و جهانی باید بتوانند ضمن اتصال و اعتقاد به فرهنگ خودی، در یک فرهنگ جهانی مشترک مشارکت مؤثری داشته باشند، آموزش شهروند جهانی را کسب و درک کنند و بیاموزند که چگونه زندگی آنها در جوامع فرهنگی شان زندگی ملل دیگر را تحت تأثیر قرار می‌دهد و چگونه رویدادهای جهانی می‌توانند در زندگی روزمره آنها را تحت تأثیر قرار دهد. این مفهوم در عرصه‌های مختلف علم، فرهنگ، هنر، سیاست، جامعه و مدیریت می‌تواند متفاوت باشد. در این پژوهش قصد بر آن است که ضمن تشریح مفهوم رفتار شهروندی جهانی به تبیین نقش آن در عرصه مدیریت سازمان و حکمرانی خوب در سازمان‌ها بپردازیم.

باتوجه به ماهیت بین‌رشته‌ای مدیریت، توجه به ابعاد فرهنگی، اجتماعی، سیاسی و... جهت تبیین تأثیرات و بازتاب رفتار شهروندی جهانی شایسته به نظر می‌رسد. در این بخش، ضمن تعریف مفهوم شهروندی،

### مفهوم رفتار شهروندی

شهروندی از جمله مفاهیم نو پدیداری است که به طور ویژه‌ای به برابری و عدالت توجه دارد و در نظریات اجتماعی، سیاسی و حقوقی جایگاه ویژه‌ای پیدا کرده است. مقوله شهروندی وقتی تحقق می‌یابد که همه افراد یک جامعه از کلیه حقوق مدنی و سیاسی برخوردار باشند و همچنین به فرصت‌های مورد نظر زندگی از حیث اقتصادی و اجتماعی دسترسی آسان داشته باشند. ضمن اینکه شهروندان به عنوان اعضای یک جامعه در حوزه‌های مختلف مشارکت دارند و در برابر حقوقی که دارند، مسئولیت‌هایی را نیز در راستای اداره بهتر جامعه و ایجاد نظم بر عهده می‌گیرند، و شناخت این حقوق

و تکالیف نقش مؤثری در ارتقاء شهروندی و ایجاد جامعه‌ای بر اساس نظم و عدالت دارد (هاشمیان فر، ۱۳۸۸: ۳۳).

### عوامل شکل دهنده شهروند جهانی در پرتو جهانی شدن

این سؤال مطرح است که کدام یک از فرایندهای جهانی شدن موجب شکل‌دهی رفتار شهروندی جهانی می‌شود. این مورد را می‌توان به بحران هویت بازیابی هویتی، معضلات امنیتی جهانی، واگذاری برخی از وظایف و اختیارات دولت‌ها به نهادهای فراملی، نقش ویژه ای سازمان‌های غیردولتی بین‌المللی و رسانه‌ها ارجاع داد.

با ظهور دولت ملی تبیین اولیه از حقوق بشر نیز تحت الشعاع مفهوم شهروندی قرار گرفت و به گونه‌ای که هر یک از آنها مسیر جداگانه‌ای را طی کردند. تا آنجا که یکی در حقوق ملی و دیگری در حقوق بشر بین‌المللی تجلی پیدا کرد. لازم به ذکر است که قوانین اساسی واحدهای ملی همچنان بخش عمده‌ای از مشروعیت خویش را از آموزه حقوق بشر کسب می‌کنند. از نگاهی دیگر شهروندی موجد سه نوع حق است. مدنی، سیاسی و اجتماعی. حوزه مدنی حقوق شهروندی عبارتند از: حفظ آزادیهای فردی، شامل: آزادی بیان، اندیشه، عقیده، حق مالکیت شخصی و حق برخورداری از عدالت. حق سیاسی نیز شامل حق مشارکت در اعمال قدرت سیاسی است که فرد به عنوان یکی از اعضای جامعه از آن برخوردار است.

#### ۱) بحران هویت

از آنجا که جهانی شدن باعث پویایی، پیچیدگی و سیالی روابط اجتماعی می‌شود، هویت‌های ساخته شده نیز معمولاً سیال، متغیر و نسبتاً موقتی هستند. در جامعه کنونی افراد با دگرگون کردن ترکیب عناصر هویت بخش و تغییر دادن تقدم و تأخر و اولویت بندی آنها به بازسازی پایدار هویت‌های خود می‌پردازند. یعنی احتمال تضاد هویت بسیار کاهش می‌یابد (دیلم صالحی، ۱۳۹۳: ۹۶).

درواقع امر، در فرایند جهانی شدن هویت غیر متصلب ملی تا حدود زیادی تقلیل یافته و فضای هویتی جدید را تعهدات هویتی جدید پر می‌کنند. بدینسان هویت

مقوله‌ای چند لایه می‌شود. تعهد به خانواده، قوم، فرقه، محله، ملت، تمدن و جهان لایه‌های متعدد و وفاداری افراد را تشکیل می‌دهند. از اینرو نباید تصور کرد که جهانی شدن به منزله پایان ملیت است، بلکه واقع بینانه این است که تعهد و هویت جهانی را در کنار تعهدات و وفاداریهای دیگر تعریف کنیم (رشیدی، ۱۳۹۶).

نکته‌ای که ذکر آن ضروری است اینکه تنها شهروندی جهانی قابلیت اتحاد دارد. چرا که این نوع شهروندی بر هیچ تمایزی ابتناء ندارد. تعریف هویت در یک فرایند ذهنی سلبی انجام می‌شود. یعنی مسلمان بودن کسی در برابر غیر مسلمان بودن دیگری شناخته می‌شود. ایرانی بودن فردی به خاطر ایرانی نبودن دیگری تعریف می‌شود، و به همین سان سایر لایه‌های هویت. اما در جهانی شدن هویت هیچ‌گونه تمایز نوعی ظهور نمیکند و از اینرو پیوند دهنده است.

## ۲) تکرر ابزارهای ارتباطی

از جمله دیگر عوامل در ایجاد احساس مشترک پیوند با شهروندان و اتباع سایر کشورها نقش زیادی داشته است، ابزارهای ارتباطی بوده‌اند. با این حال آنچه این ابزارهای ارتباطی به همراه آورده انتقال اخبار و اطلاعات به اقصی نقاط جهان بوده است. این مورد باعث شده تا شهروندان هر یک از کشورها از امور سایرین مطلع شده و به نوعی با آنها احساس شراکت نمایند.

شبکه‌های ارتباطی که ماهواره‌ها، اینترنت (وبسایتها، شبکه‌های اجتماعی و ...)، روزنامه‌های بین‌الملل و ... را شامل می‌شود، موانع سیاسی را نیز از میان برداشته و بدون هیچ‌گونه کنترل و محدودیت سیاسی اطلاعات را انتقال می‌دهند. با وجود شبکه‌های اجتماعی دیگر رابطه فرد با رسانه‌ها یک سویه نیست و لذا می‌توان از شرایط تعاملی و متقابل میان افراد و شبکه‌های خبری سخن راند، اگرچه به هر حال نقش شبکه‌های خبری در این رابطه پررنگتر است، چرا که آنها از ابزارهای وسیعتری برخوردارند. در چنین شرایطی دولت‌ها نیز دیگر کنترل مؤثری بر جریان اطلاعاتی ندارند. البته در کنار شبکه‌های فراملی شبکه‌های فروملی (براساس تعهدات فرقه‌ای، قومی، محلی و ...) نیز ظاهر شده و توسعه یافته‌اند. قابلیت ویژه رسانه‌ها در نمادسازی

است. هر اندازه که رسانه‌های همگانی محتوی روابط انسانی را به نمادها و یا نشانه‌ها تبدیل می‌کنند فاصله‌ها کاهش می‌یابد و انسان‌های که دور از هم هستند با هم پیوند می‌یابند و در نتیجه جامعه انسانی هم جهانی می‌شود (رشیدی، ۱۳۹۶).

### مناسبات حقوق بشر و حقوق شهروندی

میان فرایندهای تاریخی توسعه حقوق بشر و حقوق شهروندی رابطه تنگاتنگی وجود دارد. به همان نسبت که حقوق شهروندی مطرح می‌شد، حقوق بشر نیز به تناسب آن رشد کرد. حقوق بشر را می‌توان شکل توسعه یافته حقوق طبیعی خواند که به تناسب ظهور سکولاریسم و دموکراسی در غرب زمینه ظهور و رشد پیدا کرد. انقلاب فرانسه مثل هر انقلاب اجتماعی دیگری در مرزهای ملی محدود نماند و به وسیله ناپلئون و همراهان و ی به ماوراء صادر شد. ارزشهای شهروندی که این انقلاب در اروپا توسعه داد، خود زمینه ساز بروز نوع جدید از حقوق برای بناء بشر شد که امروز به حقوق بشر موسوم است. بسیاری از خصائل حقوق بشر کنونی که ساختارهای قانونی آن از اعلامیه حقوق بشر (۱۹۴۸) شکل گرفته از اصول حقوقی منبعث از انقلاب فرانسه همخوانی و هماهنگی دارد. سایر اقدامات بشری به نوعی مضامین حقوق بشری را توسعه داد (همچون اعلامیه استقلال آمریکا، اعلامیه حقوق فرانسه و ...) نیز در زمینه سازی لازمه جهت توسعه حقوق بشر مؤثر افتادند.

### واگذاری بخشی اختیارات دولت‌ها به سازمان‌های بین‌المللی

حوزه مسئولیت سازمان‌های بین‌المللی (همچون سازمان ملل و زیرشاخه‌های آن) جهانی است. اغلب واگذاری اختیارات به سازمان‌های بین‌المللی به واسطه توافقات دولت‌ها و یا ناتوانی آنها در کنترل و یا رفع برخی از مشکلات بروز می‌کند. به طور مثال دولت‌ها در مواردی نظیر برنامه‌های توسعه (اقتصادی، انسانی و ...)، اصلاح و ترمیم آسیب‌های زیست محیطی، کنترل و مهار بیماری‌های ساری، مقابله با توسعه سلاح‌ها (اعم از سلاح‌های کوچک و بزرگ و ... به کمک سازمان‌های غیر دولتی فراملی و فروملی نیازمندند. علت ظهور این معضلات را می‌توان در شرایط ظهور دولت‌ها به ویژه

دولت‌های جهان سوم دانست. در فرایند ظهور دولت‌ها - ملت‌ها بنا بر شرایط پدید آمده از جمله حدوث بحران، انقلاب فزاینده انتظارات از سوی شهروندان، جابجایی و تحرک طبقاتی و بالاخره حساستر شدن افکار عمومی در مقابل سیاستگذاری عمومی، به‌صورت فزاینده‌ای دولت‌ها با بار اضافی مواجه شده‌اند که این خود ضعف‌های ساختاری، ناتوانی در پاسخگویی و عدم کارایی را در پی داشته است (هاشمیان فر، ۱۳۸۸: ۳۶).

### فرا/شبه شهروندی

همان تجربه‌ای که دولت‌ها در فرایند جهانی شدن اقتصادی داشته‌اند در حوزه شهروندی نیز مطرح شد. از آنجا که تلاش برای رسیدن به جهانی شدن اقتصادی هموار نبود، لذا منطقه‌گرایی را به عنوان تجربه‌ای میانبر و زمینه ساز مد نظر قرار داد. بدینسان کشورهایی، شرایط فراملی‌گرایی را در ابعادی کوچکتر تجربه می‌کردند تا برای ورود به تمدن جهانی آماده شوند. در حوزه شهروندی نیز گویی این تجربه تکرار شد. منطقه‌گرایی نه تنها در ابعاد اقتصادی بلکه در ابعاد هویتی و شهروندی نیز تجربیات جدیدی عرضه کرد. امروزه کشورهای اروپایی مترقی‌ترین نوع همگرایی را به نمایش گذاردند. همگرایی در ابعاد اقتصادی، فرهنگی و سیاسی بسیار پر دامنه شده است. اما این چارچوب‌های همگرایی بر ابعاد شهروندی نیز تأثیرات بارز می‌گذارد (همان).

### رفتار شهروندی به عنوان یک واقعیت اجتماعی جهانی از منظر متفکران غربی

از مولفه‌های پدیده اجتماعی مدرن «رفتار شهروندی» است، همچنین از مؤلفه‌های نظام دموکراسی - سیاسی و شاخص کلیدی برای تحقق دموکراسی در حوزه عمومی جامعه مدنی است. این اصول می‌تواند، نوعی پایگاه و نقش اجتماعی مدرن را برای تمامی اعضای جامعه بوجود آورد. این آموزه‌های مدنی مجموعه بهم پیوسته‌ای از وظایف، حقوق، تکالیف و مسئولیت‌ها و تعهدات اجتماعی، سیاسی، اقتصادی و فرهنگی همگانی و برابر و یکسان را بوجود می‌آورد. احساس تعلق و عضویت اجتماعی مدرن را برای مشارکت جدی و فعالانه در جامعه و حوزه‌های اقتصادی، سیاسی، اجتماعی و فرهنگی



فراهم می‌کند و موجب برخورداری عادلانه و منصفانه تمامی اعضاء جامعه از مزایا و امتیازات اجتماعی، اقتصادی، سیاسی، حقوقی و فرهنگی فارغ از تعلق طبقاتی، نژادی مذهبی و قومی می‌گردد. رفتار شهروندی از بعد جامعه‌شناسی نظری در اندیشه‌های «وبر - تونیس - دورکیم» قائل به نوعی «هویت، عضویت و تعهد عقلانی - عرفی و مدنی جدید برای اعضاء جامعه در قالب پدیده شهروندی هست که منجر به مشارکت سیاسی، اجتماعی و فرهنگی دموکراتیک و احساس تعلق اجتماعی بیشتر به جامعه می‌گردد و نهایتاً به تقویت انسجام اجتماعی و نظم اجتماعی منجر می‌گردد» (رشیدی، ۱۳۹۶: ۹۹).

پارسنز در اندیشه‌های خود رفتار شهروندی را در طرح «وبری - دورکیمی» در قالب واقعیتی مدرنیته با مبنا قراردادن اینکه اصول رفتار شهروندی یک الگوی عام، بی طرف ارزشی، اکتسابی و مبتنی بر قرار داد عرفی و مدنی نیز در جامعه است و به ارائه تصویری از شهروندی بر این مبنا پرداخته است. رفتار شهروندی به عنوان یک واقعیت اجتماعی در نظر پارسنز یک نوع «کردار اجتماعی معطوف به عضویت اجتماعی و انسجام اجتماعی» است. در واقع رویکرد پارسنز به شهروندی و آموزه‌های آن به افراد جامعه تاکید بر عقلانیت عرفی شده، عضویت و تعهد اجتماعی مدنی، مشارکت و تعلق اجتماعی تمام اعضاء جامعه با هدف تقویت انسجام و نظم اجتماعی مدرن است (همان: ۹۹).

در اندیشه اجتماعی مارشال شهروندی و مؤلفه‌های مربوط به آن با یک رویکرد تاریخی و جامعه‌شناختی واقعیتی اجتماعی دانسته که در غرب از سده ۱۷ تا قرن ۲۰ مورد بررسی و سیر تکاملی قرار گرفته است. مارشال رفتار شهروندی را جزء مولفه‌های کلیدی نظام اقتصادی سرمایه‌داری یعنی طبقه اجتماعی و نظام سیاسی دموکراسی یعنی مشارکت همگانی و برابری حقوقی در جامعه مدرن دانسته است.

به نظر مارشال رفتار شهروندی «نوعی واقعیتی است که منزلت اجتماعی را به تمام اعضاء جامعه از طریق تعالیم رسمی و غیر رسمی اعطاء نموده و به موجب آن تمامی افراد از جایگاه حقوق و وظایف برابر که توسط قانون حمایت و تثبیت شده برخوردارند، به نظر او رفتار شهروندی همراه با سه بعد اجتماعی است: «حقوق مدنی و شهروندی مدنی» مانند حق برخورداری از آزادی بیان، مالکیت، مذهب، عقیده، حقوق

سیاسی و... شهروندی سیاسی و حقوق سیاسی» مانند حق برخورداری از رای، عضویت و مشارکت سیاسی و... «حقوق اجتماعی رفاهی و شهروندی اجتماعی و رفاه، مانند حق برخورداری از رفاه و خدمات اجتماعی، اشتغال، آموزش امنیت، تامین اجتماعی و مانند آن» (دیلیم صالحی، ۱۳۹۳: ۱۰۲).

### شهروندی جهانی

یک اصطلاح نوآورانه است که یک شخص را توصیف می‌کند که می‌تواند در هر سطحی با هر فردی، صرف نظر از فرهنگ و کشور خود، در سطح جهانی ارتباط برقرار کند. استفاده از این اصطلاح با افزایش آگاهی در مورد جهانی شدن و تبدیل هویت بشری از منظر صرفاً ملی به یک مفهوم وسیع ملی گسترش یافته است. مهارت‌هایی که یک شهروند جهانی باید انجام دهد عبارت است از: مهارت‌های مشارکت مدنی و اثر بخشی سیاسی، هم‌دلی فرهنگی، احترام به تنوع، توانایی آشتی دادن درگیری‌ها و دستیابی به توافق از طریق راه حل‌های صلح‌آمیز، از جمله بحث، مذاکره و گفتگو. مفهوم شهروندی جهانی، در مفهوم نگرش‌های بین‌المللی بیشتر معنادار است، با توجه به مشکلات موجود در جهان، مانند گرمایش جهانی و تهدیدات تروریستی و افزایش تعهد و وابستگی متقابل میان جمعیت‌های مختلف کشورهای مختلف. مبانی ایدئولوژیک شهروندی جهانی به حقوق بشر بستگی دارد، همان‌طور که در منشور سازمان ملل متحد آمده است از جمله حقوق اجتماعی فراتر از آن، اکثر جنبش‌های جهانی شهروندی بر مسئله کاهش شکاف بین مناطق توسعه و فقیر به عنوان بخشی از یک شهروند جهانی تأکید می‌کنند.

### رفتار شهروندی به عنوان واقعیت فرهنگی جهانی از منظر متفکران غربی

رفتار شهروندی جهانی با ارتقاء فرهنگ شهروندی ارتباط مسقیم دارد، این مولفه در جهت دادن رفتار شهروندان و کیفیت مشارکت آنان در امور جامعه به عنوان یکی از الزامات اساسی سرمایه اجتماعی و شاخص‌های توسعه فرهنگی یافتگی نقش موثر دارد. در واقع رفتار شهروندی جهانی به عنوان یک واقعیت فرهنگی همراه با عناصر کلیدی

آن همواره در طول تاریخ زندگی اجتماعی انسان که به استقرار فرهنگ می‌انجامد نقش بارزی می‌تواند داشته باشد. امروزه این آموزش‌ها در تعیین جایگاه فرد در جریان توسعه یافتگی در بستر جهانی شدن از ضرورت‌های دستیابی تلقی می‌گردد. رفتار شهروندی در بعد فرهنگی اشاره به اخلاق شهروندی می‌کند در واقع باید به آموزه‌هایی حقوقی پرداخت که شهروندان در یک شهر نسبت به نهادهای اجتماعی، شهروندان باید اجرانمایند. رفتار شهروندی از بعد فرهنگی شامل «مجموعه‌ای از هنجارها و ارزش‌هایی می‌شود که انعطاف‌پذیری بسیاری دارند و این امر ناشی راز وجود تفاوت‌ها و تنوعات فرهنگی است که در جامعه شکل می‌گیرد» (رشیدی، ۱۳۹۶).

از نظر ترنر، فرهنگ شهروندی ارتباط به مشارکت فرهنگی افراد جامعه دارد و باید شهروندان در امور مربوط به فرهنگ عمومی جامعه آموزش ببینند و خود را مسئول بدانند و در گسترش آن مشارکت نمایند. (شریتیان، ۱۳۹۴: ۶۱).

مفاهیم کلیدی که در حوزه فرهنگ رفتار شهروندی باید به آن توجه بسیاری کرد شامل «مسئولیت‌پذیری شهری - قانونمند بودن شهروندان - هنجارپذیری الگوهای شهرنشینی» است. در واقع این مفاهیم فرهنگی را می‌توان از همان آغاز کودکی درونی کرد. اگر به این مولفه‌های فرهنگی توجه نشود، هر جامعه‌ای با هزینه‌های بسیاری روبرو خواهد شد و ناچار هستیم دائم کنترل اجتماعی را بر شهروندان افزایش دهیم که این مسئله پیامدهای فرهنگی و اجتماعی بسیاری را با خود بوجود می‌آورد.

گیرمه، در بحثی پیرامون فرهنگ شهروندی به این مسأله اشاره می‌کند که از ویژگی‌های رفتار شهروندی این است که شهروندان را با تاریخ و ساختار محیطی که در آن زندگی می‌کنند، آشنا کنیم، همچنین قواعد و سلوک دموکراتیک را به شهروندان آموزش دهیم. در واقع ویژگی سوم این است که فرهنگ به نوعی برای شهروندان ویژگی تکلیف‌مدارانه بوجود می‌آورد که باید اخلاق مدنی و روحیه‌مداری بیشتری از شهروندان در جهت سازگاری با جامعه صادر گردد. رفتار شهروندی در بعد فرهنگ اشاره به حمایت قانونی از فرهنگ‌ها و خرده فرهنگ‌های موجود در یک جامعه می‌کند که باید شهروندان به پذیرش این خرده فرهنگ‌ها پردازند و احترام متقابلی برای آن‌ها در یک جامعه قائل شوند که این مسئله در سازگاری اجتماعی و رشد اخلاق مدنی

کمک بسیاری می‌کند. بر این اساس آموزش‌هایی که به شهروندان در زمینه حقوق اشتراکی و رعایت فرهنگ اقلیت‌ها داده می‌شود، نقش بارزی در توسعه فرهنگی شهروندی دارد (گلشن پژوه، ۱۳۸۸).

### ابعاد رفتار شهروندی

ارگان پنج بعد رفتار شهروندی را اینگونه بیان می‌دارد:

#### وظیفه‌شناسی، نوع دوستی، جوانمردی، فضیلت مدنی و احترام و تکریم.

بعد وظیفه‌شناسی نمونه‌های مختلفی را در برمی‌گیرد و در آن اعضای سازمان رفتارهای خاصی را انجام می‌دهند که فراتر از حداقل سطح وظیفه‌ای مورد نیاز برای انجام آن کار است.

ارگان همچنین معتقد است افرادی که دارای رفتار شهروندی مترقی هستند، در بدترین شرایط و حتی در حالت بیماری و ناتوانی هم به کار ادامه می‌دهند، که این نشان‌دهنده وظیفه‌شناسی بالای آنهاست (ارگان، ۲۰۰۰).

دومین بعد رفتار شهروندی یعنی نوع دوستی به رفتارهای مفید و سودبخشی از قبیل ایجاد صمیمیت، همدلی و دلسوزی میان همکاران اشاره دارد که خواه به شکل مستقیم و یا غیرمستقیم به کارکنانی که دارای مشکلات کاری هستند کمک می‌کند. البته برخی از صاحب نظران رفتار شهروندی مانند پودساکف، ابعاد نوع دوستی و وظیفه‌شناسی را در یک طبقه قرار می‌دهند و از آنها به عنوان «رفتارهای کمکی» نام می‌برند. بعد سوم رفتار شهروندی که فضیلت مدنی نام دارد، شامل رفتارهایی از قبیل حضور در فعالیت‌های فوق برنامه و اضافی، آن هم زمانی که این حضور لازم نباشد، حمایت از توسعه و تغییرات ارائه شده توسط مدیران سازمان و تمایل به مطالعه کتاب، مجلات و افزایش اطلاعات عمومی و اهمیت دادن به نصب پوستر و اطلاعیه در سازمان برای آگاهی دیگران، می‌شود. بر این اساس گراهام معتقد است که یک شهروند سازمانی خوب

نه تنها باید از مباحث روز سازمان آگاه باشد بلکه باید درباره آنها اظهار نظر کند و در حل آنها نیز مشارکت فعالانه داشته باشد (بیجین و همکاران<sup>۱</sup>، ۲۰۱۵: ۲۰۶).

جوانمردی یا تحمل پذیری چهارمین بُعد رفتار شهروندی است که به شکلیایی در برابر موقعیتهای مطلوب و مساعد، بدون اعتراض، نارضایتی و گلایه‌مندی، اشاره می‌کند. آخرین بُعد رفتار شهروندی سازمان احترام و تکریم است. این بُعد بیان‌کننده نحوه رفتار افراد با همکاران، سرپرستان و مخاطبان سازمان است. افرادی که در سازمان با احترام و تکریم با دیگران رفتار می‌کنند دارای رفتار شهروندی مترقی هستند (گائو و هی<sup>۲</sup>، ۲۰۱۷: ۲۹۹).

ارگان بعد از برشمردن این ابعاد، یادآوری می‌کند که هر پنج بُعد رفتار شهروندی ممکن است همزمان ظهور پیدا نکنند، مثلاً افرادی که ما فکر می‌کنیم دارای بُعد وظیفه‌شناسی هستند ممکن است همیشه نوع دوست و فداکار نباشند و یا اینکه برخی از این ابعاد، مانند نوع دوستی و وظیفه‌شناسی تاکتیکی برای تحت فشار قرار دادن مدیران سازمان باشد. یعنی کارکنان سعی می‌کنند تا با انجام این اعمال بر روند تصمیم‌گیری مدیران سازمان برای ارتقا و یا اعطای پاداش به آنها، تاثیر گذارند. در این حالت کارکنان سازمان از «سرباز خوب» بودن به «هنر پیشه خوب» برای سازمان تبدیل می‌شوند (صحت و محمدی دیانی، ۱۳۹۰: ۳۹).

#### سیاست‌های تشویق رفتار شهروندی در سازمان‌ها

تقویت رفتار شهروندی، مانند هر رفتار دیگری که از افراد سر می‌زند، نیاز به ترغیب و تشویق دارد. یکی از مواردی که می‌تواند در این زمینه تأثیرگذار باشد سیاستها و اقدامات سازمانی است. مدیران سازمانی باید با وضع سیاستها و راهبردهای مناسب، در جهت شکوفاتر شدن رفتارهای شهروندی در سازمان تلاش کنند. در همین راستا می‌توان چند مورد از این اقدامات را نام برد که برای ارتقا و ترغیب رفتار شهروندی مناسباند (مرادپور و نوری، ۱۳۹۵: ۶۶).

1. Biligin & et al  
2. Gao & Hi

## گزینش و استخدام

برخی از محققان معتقدند افرادی که علائم شهروندی خوبی را در حوزه زندگی شخصی‌شان بروز می‌دهند به همان میزان تمایل دارند تا شهروندان سازمانی خوبی باشند. بر این اساس سازمانها باید فرایندهای جذب و استخدام نیروی خود را طوری طراحی کنند که افرادی با رفتار شهروندی مترقی جذب سازمان شوند. از میان ابزارهای انتخاب و گزینش کارکنان که ممکن است برای شناسایی شهروندان خوب سازمانی مورد استفاده قرار گیرند، مصاحبه‌ها بهتر از بقیه ابزارها هستند. در انجام مصاحبه‌ها باید بیشتر بر روی رفتارهای همکارانه و گروهی تأکید کرد تا احتمال انتخاب کارکنانی که برای بروز رفتار شهروندی مستعدترند، بیشتر شود (صحت و محمدی دیانی، ۱۳۹۰: ۴۴).

البته در فرایندهای گزینش و استخدام افراد، سازمانها باید به این نکته مهم توجه داشته باشند که رفتارهای شهروندی نباید جایگزین عملکردهای سنتی شغل شوند. بر این اساس ویژگیهایی که به طور سنتی برای انجام یک شغل لازم است نباید به خاطر یک شهروند خوب بودن، نادیده گرفته شود.

## آموزش و توسعه

برخی از سازمانها ممکن است به تنهایی به شناسایی شهروندان خوب و افرادی با رفتارهای شهروندی بالقوه، قادر نباشند و نتوانند به مقدار مورد نیاز، این افراد را جذب و استخدام کنند. اما آنها می‌توانند با اجرای طرح‌های آموزشی برای کارکنان فعلی سازمان، به ایجاد رفتارهای شهروندی مفید و سازنده بپردازند. استفاده از برنامه‌های آموزشی موجب تسهیل کمک‌های بین فردی در میان کارکنان می‌شود. البته برای توسعه مهارت‌های کارکنان، می‌توان از برنامه‌های آموزش میانی و چرخش شغلی نیز استفاده کرد.

یکی دیگر از روش‌های اجرای برنامه‌های آموزشی، برنامه‌های توسعه است که مستقیماً با ایجاد رفتار شهروندی ارتباط دارد. پودساکوف و همکاران<sup>۱</sup>، (۲۰۰۰)

1. Podsakoff

مطالعات و بررسی‌ها نشان می‌دهد که آموزش سرپرستان بر پایه اصول عدالت سازمانی با افزایش رفتار شهروندی در میان زیردستان مرتبط است. به عبارت دیگر کارکنانی که سرپرستانشان دوره‌های آموزشی عدالت را طی کرده باشند، نسبت به سایر کارکنان، بیشتر تمایل به بروز رفتارهای شهروندی از خود نشان می‌دهند(همان).

### ارزیابی عملکرد و جبران خدمات

سازمان‌ها می‌توانند با ایجاد سیستم‌هایی منظم و منطقی برای ارائه پاداش به کارکنان تا حد زیادی ایجاد رفتار شهروندی را تسهیل کنند. تحقیقات گذشته نشان‌دهنده این مطلب است که افراد در کارهایی که احتمال دریافت پاداش وجود دارد، بیشتر مشارکت می‌کنند(لامبرت<sup>۱</sup>، ۲۰۱۱: ۸۰۷)

به همین خاطر توجه به سیستم‌های پاداش مؤثر و اقتضایی توسط سازمان در شکلهی شهروندان خوب بسیار تأثیرگذار خواهد بود. بر این اساس اکثر سازمان‌ها برای تشویق رفتار شهروندی، پاداش‌های سالانه را به کارکنانی می‌دهند که تا حدی به انجام رفتارهای فرانش، تمایل داشته باشند نه افرادی که فقط دارای ویژگی‌های مثبت فردی هستند(زارعی متین و همکاران، ۱۳۸۹: ۶۵).

با وجود اهمیت این موضوع در مباحث رفتار شهروندی، امروزه ارائه پاداش از طرف سازمان به کارکنانی که مستقیماً درگیر انجام رفتارهای شهروندی هستند، به طور بالقوه‌ای کاهش داشته و جهت‌گیری بیشتر پاداش‌ها به طرف کارها و وظایف رسمی است.

برخی از محققان دلیل این امر را اینگونه بیان می‌کنند که توجه بیش از حد به انجام رفتارهای فرانش توسط کارکنان، برای گرفتن پاداش، موجب غفلت و کوتاهی از انجام وظایف رسمی سازمانی می‌شود و کارکنان سازمان به جای انجام وظایف مربوط به خود به کارهایی فراتر از نقش خود می‌پردازند؛ در حالی که هدف از تشویق رفتار شهروندی، ترویج رفتارهای همکارانه در کنار وظایف رسمی سازمانی است(صحت و محمدی دیانی، ۱۳۹۰: ۴۲).

1. Lambert

در هر صورت سازمان‌ها باید بدانند که برای تشویق و ترغیب رفتار شهروندی باید جهت‌گیری سیستم‌های پاداش خود را در سطح گروهی و سازمانی قرار دهند نه سطح فردی، زیرا آنها با این کار به کارکنان نشان می‌دهند که برای کارهای گروهی که منافع آن به کل سازمان برمی‌گردد، ارزش بسیاری قائلند و به آن پاداش نیز می‌دهند.

### سیستم‌های غیررسمی

علاوه بر اقدامات و عملکردهای رسمی سازمان که در جهت تقویت رفتار شهروندی مؤثر است، فرایندهای غیر رسمی نیز وجود دارند که سازمان‌ها می‌توانند با ایجاد آنها به توسعه و تقویت بیشتر رفتار شهروندی بپردازند (صحت و محمدی دیانی، ۱۳۹۰: ۴۲).

برخی از روانشناسان اجتماعی معتقدند که فشارهای اجتماعی و هنجارهای گروهی غالباً تأثیر بیشتری نسبت به رویه‌های رسمی بر رفتار فردی در سازمانها می‌گذارند. به همین علت توسعه مکانیسم‌های غیررسمی مانند فرهنگ مشارکتی، یک رکن اساسی و محوری برای تقویت رفتار شهروندی در محیط کار است. البته ناگفته نماند که ظهور و ترویج فرهنگ مشارکتی از طریق فرایند جامعه‌پذیری صورت می‌گیرد، فرآیندی که طی آن اعضای تازه سازمان مواردی را که از نظر سایر اعضای سازمان، پسندیده و مورد قبول است یاد می‌گیرند و دوره‌های آموزشی لازم را در این خصوص طی می‌کنند. پس توجه به امر جامعه‌پذیری در سازمان برای تقویت رفتار شهروندی نیز می‌تواند مؤثر باشد.

### شاخص‌های رفتار شهروندی جهانی در سازمانها

فار و همکاران (۲۰۰۴)، نه بعد عمده رفتار شهروندی جهانی را در سازمان به شرح ذیل طبقه بندی کردند:

نوع دوستی، وظیفه شناسی، روحیه جوانمردی، ادب و مهربانی، فضیلت مدنی، مشارکت وظیفه‌ای، مشارکت دفاعی، وفاداری سازمانی، رای و نظر. از آن چه که مشخص شده است، علاوه بر اصول چندگانه رفتار شهروندی سازمانی که مبتنی بر پنج بعد نوع



دوستی، وظیفه شناسی، روحیه جوانمردی، ادب و مهربانی، فضیلت مدنی می‌باشد، مفاهیم مشارکت نیز بدان اضافه شده است (اسکندری و ایراندوست، ۱۳۹۴: ۱۱۱). در حقیقت رفتار شهروندی جهانی مبتنی بر حقوق شهروندی افراد در یک جامعه است. اصل مشارکت، یکی از اصول بارز در مساله رفتار شهروندی و حقوق شهروندی می‌باشد.

از منظر جهانی، مقوله شهروندی، وقتی تحقق می‌یابد که همه افراد یک جامعه از کلیه حقوق مدنی و سیاسی برخوردار باشند و همچنین به فرصت‌های مورد نظر زندگی از حیث اقتصادی و اجتماعی دسترسی آسان داشته باشند. ضمن اینکه شهروندان به عنوان اعضای یک جامعه در حوزه‌های مختلف مشارکت دارند و در برابر حقوقی که دارند، مسئولیت‌هایی را نیز در راستای اداره بهتر جامعه و ایجاد نظم بر عهده می‌گیرند و شناخت این حقوق و تکالیف نقش مؤثری در ارتقاء شهروندی و ایجاد جامعه‌ای بر اساس نظم و عدالت دارد.

با در نظر داشتن این موضوع که ابعاد رفتار شهروندی بسیار کلی‌تر از ابعاد رفتار شهروندی در سطح سازمان است، می‌توان با توجه به بسط و توسعه مفهوم جهانی شدن و نیاز به هماهنگی و یکپارچگی در دهکده جهانی به تقویت نیروهای سازمانی با تأکید بر ارزش‌های مد نظر جهانی پرداخت. از نگاهی دیگر رفتار شهروندی جهانی، موجد سه نوع حق است. مدنی، سیاسی و اجتماعی.

حوزه مدنی شهروندی عبارتند از: حفظ آزادی‌های فردی، شامل: آزادی بیان، اندیشه، عقیده، حق مالکیت شخصی و حق برخورداری از عدالت.

مفهوم عدالت در بحث سازمانی، یکی از عوامل موجد رفتارهای شهروندی سازمانی است. در حقیقت نظریه برابری در بحث سازمانی دخیل می‌باشد و موضوع ادراک از عدالت سازمانی در افراد منجر به تعهد سازمانی شده و زمینه بروز رفتارهای فرانتشی را ایجاد می‌کند.

حق سیاسی نیز شامل حق مشارکت در اعمال قدرت سیاسی است که فرد به عنوان یکی از اعضای جامعه از آن برخوردار است.

این مفهوم در سازمان‌ها از طریق مدیریت بر مبنای هدف که در آن مدیران و کارکنان به طور مشترک، تصمیمات سازمانی را اتخاذ می‌کنند، نمود پیدا خواهد کرد. در راستای احساس مشارکت در تصمیم‌گیری‌های سازمانی، کارکنان سازمان تمایل بیشتری در ارائه آن چه که فراتر از نقش و وظایفشان تعریف شده است، دارند.

حقوق اجتماعی در قرن بیستم، در شکل مدرن خود با ایجاد نهادهای دولت رفاه شامل نظام آموزش ملی، آموزش همگانی، خدمات بهداشتی و اجتماعی توسعه یافته است. موضوع آموزش شهروندی در بحث سازمانی می‌تواند مطرح باشد. با تأکید بر این عنوان که امروزه نقش مدیران در ارتقاء رفتارهای شهروندی از طریق عادت دادن کارکنان به ارائه چنین رفتارهایی می‌تواند یکی از آموزه‌های رفتار شهروندی سازمانی باشد. با توجه به این که مقوله تسهیم دانش سازمانی در پرتو رفتار شهروندی سازمانی نمود بهتری پیدا خواهد کرد لذا می‌توان این گونه بیان نمود که مقوله رفتار شهروندی جهانی ضمن ارج نهادن به حقوق مطرح شده، می‌تواند با داشتن دیدگاهی کلان در یکسان سازی نگاه مدیران سازمان به این مقوله گام بردارد.

همچنین موضوع وفاداری که یکی دیگر از اصول مطرح در رفتار شهروندی جهانی است، در بحث سازمانی بسیار مطرح می‌باشد. این مساله تقابل نزدیکی با مفهوم بازاریابی داخلی در سازمان دارد. از منظر بازاریابی داخلی، کارکنان یک سازمان، به منزله مشتریان داخلی آن سازمان هستند که در صورت حفظ ارزش‌ها و رعایت حقوقشان، در ایجاد ارزش بیشتر برای سازمان قدم بر می‌دارند.

### بحث و نتیجه‌گیری

شهروندی در فرایند جهانی شدن در معرض تحول مفهومی قرار می‌گیرد، چرا که جهانی شدن الزاماتی را در قالب منافع، حقوق، وظایف و تعهدات را برای بازیگران تعریف می‌کند که با رفتار و وظایف شهروندی تفاوت‌هایی دارد. مهمترین تفاوت آن این است که دیگر محدود در مرزهای بسته و متصلب ملی محصور نیست و همه ابناء بشر را دربرمی‌گیرد.

به‌واقع یکی از مهمترین مولفه‌ها در شکل‌دهی رفتار شهروندی جهانی، اخلاقیات بوده است.

در حقیقت پابندی به اصول اخلاقی که در همه جای دنیا دارای ارزش می‌باشد، منجر به بروز رفتار شهروندی می‌گردد. این مفهوم در بعد سازمانی با در نظر گرفتن نوع ساختار، مدیریت و فرهنگ سازمانی تعدیل می‌گردد. روشن است که بکارگیری رفتار شهروندی جهانی بجای رفتار شهروندی محلی با در نظر گرفتن رویکرد جهانی شدن، به مراتب بهتر است. چرا که امروزه سازمان‌ها نیز در عرصه بین‌المللی در حال رقابت هستند و وجود ارزش‌های پایه‌ای در این زمینه که تمام افراد در سراسر جهان برای آن ارزش قائلند، می‌تواند یک عامل تسهیل‌گر باشد.

در ادامه با توجه به اهمیت روز افزون رفتار شهروندی جهانی، پیشنهاداتی را در باب کاربرد این مفهوم با رویکرد مدیریتی و در سازمان‌ها ارائه می‌دهیم:

- ✓ بازنگری محتوای شرح وظایف کارکنان در سازمان.
- ✓ پس از فراهم‌سازی زمینه‌ها و زیرساخت‌های لازم، برنامه یادگیری از آموزه‌های فرهنگ قومی، ملی، دانش سیاسی و بین‌المللی، مهارت‌های اقتصادی و صلاحیت‌های فردی-اجتماعی با تأکید بر روش پیاده‌سازی آن در سازمان منظور شود.
- ✓ سطح دانش، بینش و مهارت مدیران با توجه به سیاست‌های تربیت حرفه‌ای توسعه یابد و پیوسته ارتقا یابد؛
- ✓ در نگرش مدیران سازمان برای افزایش توانمندسازی و القای رویکرد جدید مدیریتی در بین آنان تغییر صورت گیرد؛
- ✓ یکی از محوری‌ترین عواملی که بر رشد رفتار شهروندی جهانی تأثیرگذار است، توجه بیشتر به یادگیری مداوم و پایدار و بحث روز و جزء هدفهای بیشتر کشورها برای افزایش کیفیت یادگیری در جهت جهانی شدن است؛
- ✓ محیط فناورانه و محیط شبکه‌ای برای افزایش دانش فردی و اجتماعی ایجاد شود که به رشد
- ✓ آگاهی‌های اجتماعی و توسعه انسانی منجر می‌شود؛

✓ از رویکردهای نوآورانه و تجارب سایر کشورها در تربیت شهروند جهانی الهام گرفته شود.

## منابع

- اسکندری، استیره، ایراندوست منصور. (۱۳۹۴). «رابطه اخلاق کاری و رفتار شهروندی سازمانی با عملکرد سازمانی»، *اخلاق در علوم و فناوری*، دوره ۱۰، شماره ۴: صص ۱۱۴-۱۰۷.
- ایرانزاده، سلیمان، اسدی، نازل. (۱۳۸۸). «بررسی رابطه رفتار مدنی و عدالت سازمانی با خشنودی شغلی کارکنان دانشگاه محقق اردبیلی»، *فراسوی مدیریت*، سال سوم، شماره ۱۰: صص ۷۵-۴۳.
- زارعی متین، حسن، الوانی، سید مهدی، جندقی، غلامرضا، احمدی، فریدون. (۱۳۸۹). «ارایه مدل جامع عوامل مؤثر بر توسعه رفتار شهروندی سازمانی. مطالعه‌ی موردی: کارکنان شرکت ملی نفت ایران». *مجله مدیریت دولتی*. دوره ۲. شماره ۵: صص ۵۶-۳۹.
- صحت، سعید، محمدی دینا، مریم. (۱۳۹۰). «تبیین مقوله‌ها و مفاهیم رفتار شهروندی سازمانی با رویکرد اسلامی ایرانی: فراترکیب». *دوفصلنامه علمی تخصصی اسلام و مدیریت*. شماره ۵: صص ۶۸-۳۳.
- دیلم صالحی، بهروز. (۱۳۹۳). «تحول مفهوم شهروندی در فرایند جهانی شدن». *فصلنامه تخصصی علوم سیاسی*. ۱۰(۲۹): صص ۱۱۳-۹۱.
- گلشن پژوه، محمود رضا. ۱۳۸۸. «حقوق بشر در جهان: روندها، موردها و واکنشها، تهران: حوزه معاونت پژوهشی دانشگاه آزاد اسلامی.
- رشیدی، زهرا. (۱۳۹۶). «مفهوم پردازی شهروند جهانی از منظر صاحب نظران آموزش عالی: مطالعه‌ای زمینه‌ای». *فصلنامه پژوهش و برنامه ریزی در آموزش عالی*. ۲۳(۲): صص ۱۱۴-۹۳.
- مرادپور، اسد، نوری، حسین. (۱۳۹۵). آموزش شهروندی جهانی، ضرورت عصر جدید. دومین کنفرانس سراسری دانش و فناوری علوم تربیتی مطالعات اجتماعی و روانشناسی ایران.
- کشاورز، یوسف، قائدی، سینا. (۱۳۹۵). «تجارب جهانی آموزش شهروندی». *توسعه سیاست جهانی*. ۱۱(۴): صص ۲۶-۱۰.
- شربتیان، محمد حسن. (۱۳۹۴). نقش و ابعاد آموزش شهروندی به عنوان یک واقعیت. پژوهش در سیاست. ۱۲(۸): صص ۶۸-۳۳.
- آقازاده، احمد. (۱۳۸۵). «اصول و قواعد حاکم بر فرایند تربیت شهروندی و بررسی سیر تحولات و ویژگی‌های این گونه آموزش‌ها در کشور ژاپن». *فصلنامه نوآوری‌های آموزشی*. ۱۷(۵): صص ۴۴-۱۱.
- شربتیان، محمد حسن. (۱۳۸۷). «تاملی بر مبانی فرهنگ شهروندی و ارائه راهکارهایی برای گسترش آن». *فصلنامه فرهنگی - پژوهشی فرهنگ خراسان جنوبی*. شماره ۹ و ۸(۲): صص ۱۵۴-۱۱۹.

- شیانی، ملیحه. (۱۳۸۱). «تحلیلی جامعه‌شناختی از وضعیت شهروندی در لرستان». *مجله انجمن جامعه‌شناسی ایران*، ۴(۳): صص ۸۰-۶۰.
- صرافی عبداللهی، مظفر. (۱۳۸۷). «تحلیل مفهوم شهروندی و ارزیابی جایگاه آن در قوانین، مقررات و مدیریت کشور». *مجله پژوهش‌های جغرافیایی*. ۳۳: صص ۱۳۴-۱۱۵.
- فکوهی، ناصر. (۱۳۸۷). *تقویت اخلاق شهروندی: راهی برای گذر به مردم سالاری مشارکتی*، تهران: انتشارات راه دانش.
- لطف‌آبادی، حسین. (۱۳۸۵). «آموزش شهروندی ملی و جهانی همراه با تحکیم هویت و نظام ارزشی دانش آموزان»، *فصلنامه نوآوری‌های آموزشی*. ۱۷(۵): صص ۴۴-۱۱.
- هاشمیان‌فر، علی محمد. (۱۳۸۸). «تحلیلی بر فرهنگ شهروندی در اصفهان»، *مجله جامعه‌شناسی کاربردی*. ۱: صص ۴۴-۲۵.
- Bilgin ,Necdet. Cemil, Kuzey . Gökhan Torlak , Ali Uyar. (2015). **An investigation of antecedents of organizational citizenship behavior in the Turkish hospitality industry: a structural equation approach**. International Journal of Culture, Tourism and Hospitality Research. 9(2): 200 - 222
- Gao,Yongqiang. He ,Wei. (2017). **Corporate social responsibility and employee organizational citizenship behavior: The pivotal roles of ethical leadership and organizational justice"**, Management Decision, 55(2): 294-309.
- Islam ,Talat.Mubbsher Munawar Khan . Fida Hussain Bukhari. (2016). **The role of organizational learning culture and psychological empowerment in reducing turnover intention and enhancing citizenship behavior**. The Learning Organization, 23: 156 – 169.
- Lambert SJ. (2011). **The link between work- life benefits and organizational citizenship behavior**. Journal of Academy management. 16 (43): 801-815.
- Organ, DW. (2000). **Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome**. Lexington, MA: Lexington Books.
- Podsakoff, P. M. & MacKenzie, S. B. & Paine, J. B. & Bachrach, D. G. (2000). **Organizational Citizenship Behaviors: A Critical Review of the Theoretical and Empirical Literature and Suggestions For Future Research**. Journal of Management, 26: 513-563.