

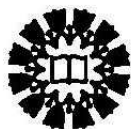
۱۴۷۱۹۲۷

مبانی مدیریت رفتار سازمانی

دکتر علی رضائیان

تهران

۱۳۹۹



سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاهها (سمت)
پژوهشکده تحقیق و توسعه علوم انسانی

سرشناسه: رضائیان، علی، ۱۳۲۳-

عنوان و نام پدیدآور: مبانی مدیریت رفتار سازمانی / علی رضائیان.

مشخصات نشر: تهران: سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاهها (سمت)،

پژوهشکده تحقیق و توسعه علوم انسانی، ۱۳۷۹.

مشخصات ظاهری: پانزده، ۴۹۵ ص.: مصور، جدول، نمودار.

فروست: «سمت»؛ ۴۷۷. مدیریت: ۲۹.

شابک: ۰-۴۹۶-۴۵۹-۹۶۴-۹۷۸ ۵۷۰۰۰ ریال.

یادداشت: پشت جلد به انگلیسی: Ali Rezaian. Organizational Behaviour Management.

یادداشت: چاپ اول: زمستان ۱۳۷۹، چاپ نوزدهم: پاییز ۱۳۹۹.

یادداشت: واژه‌نامه.

یادداشت: کتابنامه: ص. ۴۷۸-۴۸۶.

عنوان دیگر: مدیریت رفتار سازمانی.

موضوع: رفتار سازمانی.

موضوع: مدیریت.

شناسه افزوده: سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاهها (سمت)، پژوهشکده

تحقیق و توسعه علوم انسانی.

رده‌بندی کنگره: ۱۳۷۹ م ۴۵۴ ر ۵۸/۷ HD

رده‌بندی دیویی: ۵۸/۳

شماره کتابشناسی ملی: ۱۲-۱۳۷۹

سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاهها (سمت)

پژوهشکده تحقیق و توسعه علوم انسانی



مبانی مدیریت رفتار سازمانی

دکتر علی رضائیان (استاد دانشگاه شهید بهشتی)

چاپ اول: زمستان ۱۳۷۹

چاپ نوزدهم: پاییز ۱۳۹۹

تعداد: ۱۰۰۰

حروفچینی و لیتوگرافی: سمت

چاپ و صحافی: مشعر

قیمت: ۵۷۰۰۰ ریال. در این نوبت چاپ قیمت مذکور ثابت است و فروشندگان و

عوامل توزیع مجاز به تغییر آن نیستند.

نشانی ساختمان مرکزی: تهران، بزرگراه جلال آل احمد، غرب پل یادگار امام (ره)،

روبه‌روی پمپ گاز، کد پستی ۱۴۶۳۶، تلفن ۲-۴۴۲۴۶۲۵۰.

www.samt.ac.ir

info@samt.ac.ir

هر شخص حقیقی یا حقوقی که تمام یا قسمتی از این اثر را بدون اجازه ناشر، نشر یا
پخش یا عرضه یا تکثیر یا تجدید چاپ نماید، مورد پیگرد قانونی قرار خواهد گرفت.

فهرست کلی مطالب

صفحه	عنوان
۱	پیشگفتار
۵	بخش اول - رفتار سازمانی و مفهوم کار
۶	فصل اول: رفتار سازمانی
۲۰	فصل دوم: معنی و مفهوم کار
۳۵	بخش دوم - مدیریت - رفتار فردی
۳۶	فصل سوم: ادراک
۷۴	فصل چهارم: فراگرد رفتاری
۹۲	فصل پنجم: انگیزش و رفتار
۱۴۲	فصل ششم: هدف گذاری
۱۶۲	فصل هفتم: تحلیل مراوده‌ای
۱۹۳	فصل هشتم: نگرشهای شغلی و رفتار
۲۱۹	بخش سوم - مدیریت رفتار گروهی
۲۲۰	فصل نهم: ویژگیهای اساسی گروهها
۲۴۷	فصل دهم: پویایی گروهی و میان گروهی
۲۸۳	بخش چهارم - مدیریت فراگردهای رفتار سازمانی
۲۸۴	فصل یازدهم: فراگرد ارتباطات
۳۷۸	فصل دوازدهم: رهبری
۴۱۵	بخش پنجم - مدیریت پویاییهای سازمانی
۴۱۶	فصل سیزدهم: مدیریت بهره‌وری فرد و سازمان
۴۵۵	فصل چهاردهم: مدیریت تحول سازمانی

پیشگفتار

رفتار سازمانی یکی از دانشهای میان‌رشته‌ای است که مطالعه رفتار فرد، گروه و سازمان را برعهده دارد و در سالهای نخستین دهه ۱۹۶۰ میلادی ظهور کرد. این دانش میان‌رشته‌ای از یافته‌های روان‌شناسی، جامعه‌شناسی، روان‌شناسی اجتماعی، مردم‌شناسی، روان‌شناسی بالینی، مهندسی صنعتی، علم سیاست، اقتصاد و تاریخ بهره می‌گیرد (هل‌ریگل^۱ و دیگران، ۱۹۵۵، ص ۴؛ جرننگتون^۲، ۱۹۸۹، ص ۶-۸؛ رابینز^۳، ۱۹۹۳، ص ۱۷-۱۹). بیشترین سهم روان‌شناسی، شناخت رفتار فردی یا سطح تجزیه و تحلیل فرد بوده است، در حالی که رشته‌های دیگر به شناخت مفهیم کلان مانند فراگردهای گروهی و سازمانی کمک کرده‌اند.

روان‌شناسان با مطالعه و تلاش به شناخت رفتار فرد می‌پردازند. نظریه‌پردازان یادگیری و شخصیت، روان‌شناسان بالینی و بیشتر روان‌شناسان صنعتی و سازمانی به علم رفتار کمک کرده‌اند (کافی^۴ و دیگران، ۱۹۹۴، ص ۵۷۶ و ۵۷۷).

روان‌شناسان سازمانی و صنعتی پیش از این به موضوعات خستگی، بی‌حوصلگی و سایر عوامل مربوط به شرایط کاری که می‌تواند مانع عملکرد بهتر شود می‌پرداختند. اما به تازگی به موضوعات یادگیری، ادراک، شخصیت، کارآموزی، مدیریت، اثربخش، نیازها و عوامل انگیزشی، رضایت شغلی، فراگردهای تصمیم‌گیری، ارزیابی عملکرد، نگرش‌سنجی، فنون گزینش کارکنان، طراحی شغل و تنیدگی نیز توجه نشان می‌دهند. در حالی که روان‌شناسان توجه خود را بر فرد متمرکز کرده‌اند؛ جامعه‌شناسان بر سیستم اجتماعی که در آن افراد نقشهای گوناگونی را ایفا می‌کنند، تأکید دارند؛ به عبارت دیگر جامعه‌شناس افراد

1. Don Hellriegel
2. David J. Cherrington
3. Stephen P. Robbins
4. Robert E. Coffey

را در رابطه با دیگران مطالعه می‌کند.

جامعه‌شناسان از طریق مطالعه رفتار گروه در سازمان به ویژه سازمانهای رسمی و پیچیده، بیشترین سهم را در دانش رفتار سازمانی دارند. زمینه‌هایی از رفتار سازمانی که جامعه‌شناسان سهم ارزشمندی در آن دارند عبارت است از: پویایی گروه، فرهنگ سازمانی، نظریه و ساختار سازمانهای رسمی، فناوری سازمانی، بوروکراسی، ارتباطات، قدرت، تضاد و رفتار میان گروهی (راینز، ۱۹۹۳، ص ۱۸).

روان‌شناسی اجتماعی که خود علمی میان‌رشته‌ای است و مفاهیمی از روان‌شناسی و جامعه‌شناسی را با هم تلفیق می‌کند، بر تأثیر رفتار افراد بر یکدیگر تمرکز دارد. یکی از زمینه‌های عمده‌ای که بسیار مورد مطالعه روان‌شناسان اجتماعی قرار گرفته، تغییر است. آنها چگونگی ایجاد تغییر و کاهش موانع را برای پذیرش تغییر بررسی کرده‌اند. گذشته از این، روان‌شناسان اجتماع سهم عمده‌ای دارند در زمینه اندازه‌گیری، شناخت و تغییر نگرشها، الگوهای ارتباطی، یافتن راه‌هایی که با فعالیت گروهی بتوان نیازهای فردی را برطرف کرد و فراگردهای تصمیم‌گیری گروهی.

مردم‌شناسان برای شناخت انسانها و حالتیهای آنان جوامع را بررسی می‌کنند؛ برای مثال مطالعه آنان روی فرهنگها و محیطها به مدیران کمک می‌کند تا تفاوت در ارزشهای اساسی، نگرشها و رفتار میان افراد از کشورهای گوناگون و در سازمانهای مختلف را بشناسند. شناخت امروز ما از فرهنگ سازمانی، محیطهای سازمانی و تفاوتهای فرهنگیهای ملی، بیشتر حاصل کار مردم‌شناسان یا کسانی است که روی آنها را به کار می‌گیرند. دانشمندان علم سیاست، رفتار افراد و گروهها را در محیطهای سیاسی مطالعه می‌کنند. مدیریت تضاد، توزیع قدرت و چگونگی سوءاستفاده از قدرت برای منافع فردی، عناوینی هستند که به دانش رفتار سازمانی کمک می‌کنند. مدیران و دانشجویان مدیریت به طور روزافزون نسبت به این واقعیت آگاه‌تر می‌شوند که سازمانها، دارای موجودیت سیاسی هستند بدون نگاه از منظر سیاسی نمی‌توان به شناخت دقیق رفتار افراد در سازمان دست یافت.

سازماندهی کتاب

کتاب مدیریت رفتار سازمانی از پنج بخش و چهارده فصل تشکیل شده است. بخش اول

رفتار سازمانی و مفهوم کار را تشریح می‌کند، بخش دوم مدیریت رفتار فردی را از جنبه‌های گوناگون ادراک، یادگیری، انگیزش، هدف‌گذاری، تحلیل مراوده‌ای و نگرشهای شغلی مورد بررسی قرار می‌دهد. در بخش سوم مدیریت رفتار گروهی شامل ویژگیهای اساسی گروهها، پویاییهای گروهی و میان‌گروهی توصیف شده است. بخش چهارم به مهم‌ترین فراگردهای رفتار سازمانی یعنی ارتباطات و رهبری پرداخته است و بخش پنجم به مدیریت پویاییهای سازمانی از جمله مدیریت بهره‌وری فرد و سازمان و مدیریت تحول، اختصاص یافته است (نمودار ۱-۴).

در آغاز هر بخش، عناوین فصول بخش، اقدامهای مدیریتی از جنبه‌های توصیف، تشخیص، تجزیه و اقدام مربوط به موضوع بخش و یک نکته مدیریتی مربوط به موضوع آورده شده است و در فصل با بیان هدف فصل و پرسشهای فصل آغاز می‌شود که مطالعه‌کنندگان محترم را برای پیگیری مفاهیم مربوط به موضوع آماده می‌سازد. در پایان هر فصل نیز مروری بر مطالب آمده فصل تحت سه عنوان فرعی پرسش و پاسخ، مفاهیم و واژه‌های مهم فصل و پرسش کاربردی صورت می‌پذیرد. در بخش پرسش و پاسخ مباحث مهم فصل خلاصه می‌شود و واژه‌های مهم با بار دیگر مطالب مطالعه شده را به ذهن مطالعه‌کنندگان متبادر می‌سازد. پرسش کاربردی به منظور تمرین عملی مباحث به طور نمونه آورده شده است.