



مدیریت رفتار سازمانی پیشرفته

جلد اول

اندرو جی دورین

مترجمان:

دکتر مهدی صانعی

دکتر اکبر حسن پور

(عضو هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی شاهرود)

(عضو هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی قزوین)

ابوالقاسم منطقی

انتشارات منطقی ۱۳۹۲

سرشناسه	: دوبرین، اندرو ج. - ۱۹۳۵ م
عنوان و نام پدیدآور	: مدیریت رفتار سازمانی پیشرفته/ اندرو جی. دوبرین؛ مترجمان اکبر حسن‌پور، مهدی صائمی، ابوالقاسم منطقی.
مشخصات نشر	: دامنجان: انتشارات منطقی، ۱۳۹۲.
مشخصات ظاهری	: ۲ ج.: مصور، جدول، نمودار.
شابک	: ۹۷۸-۶۰۰-۹۳۵۸۶-۳-۲ : دوره ۱ : ۱۰۰۰۰ ریال - ۹۳۵۸۶-۲-۵ : ۹۷۸-۶۰۰-۹۳۵۸۶-۲-۵ : ۱ ج : ۱۰۰۰۰ ریال - ۹۳۵۸۶-۴-۹ : ۹۷۸-۶۰۰-۹۳۵۸۶-۴-۹ : ۲ ج
وضعیت فهرست نویسی	: فیا
یادداشت	: عنوان اصلی: Applying psychology : individual and organizational effectiveness عنوان دیگر: ۶th ed., c.2۰۰۹
یادداشت	: کتاب حاضر نخستین بار در سال ۱۳۸۷ با عنوان " روان‌شناسی کاربردی اثربخشی فردی و سازمانی" و با ترجمه غلامرضا معمارزاده‌طهران، حجت طاهری‌گودرزی و البرز قزاقی توسط انتشارات گهربار منتشر شده است.
یادداشت	: کتابخانه
عنوان دیگر	: روان‌شناسی کاربردی اثربخشی فردی و سازمانی.
موضوع	: روان‌شناسی صنعتی
موضوع	: رابط بین اشخاص
موضوع	: ارتباط در مدیریت
شناسه افزوده	: حسن‌پور اکبر، ۱۳۵۷ - مترجم
شناسه افزوده	: صائمی، مهدی، ۱۳۵۷ - مترجم
شناسه افزوده	: منطقی، ابوالقاسم، ۱۳۲۷ - مترجم
رده بندی کنگره	: ۱۳۹۲ ر ۹ ر ۹۵۴/۸/۵ HF
رده بندی دیویی	: ۶۵۰/۱۲
شماره کتابشناسی ملی	: ۳۱۲۳۵۶۹

موسسه انتشاراتی منطقه

مترجمان: دکتر اکبر حسن پور، دکتر مهدی صانعی، ابوالقاسم منطقی

ناشر : انتشارات منطقی

نوبت چاپ : اول ۱۳۹۲

شمارگان: ۱۰۰۰ نسخه

چاپ : شایرک

شماره: (جلد ۱) ۹۷۸-۶۰۰-۹۳۵۸۶-۲-۵ (جلد ۲) ۹۷۸-۶۰۰-۹۳۵۸۶-۴-۹

شایک: ۲-۳ - ۹۳۵۸۶ - ۶۰۰ - ۹۷۸ (دوره دو جلدی)

قیمت : ۱۰۰۰۰۰ ریال

هر گونه برداشت بدون اجازه مترجمان یا ناشر ممنوع می باشد

مؤسسه انتشارات، منطقه، دامغان خیابان ۲۲ بهمن پلاک ۴۱ تلفن ۰۹۱۲۱۳۱۲۴۴۲-۰۲۳۲۵۲۳۱۰۸۹

مرکز بخش: تهران میدان انقلاب خیابان قدس، پلاک ۳ واحد ۱۱ تلفن ۶۶۹۶۲۵۱۶ «مشق شب»

رفتار سازمانی ، در علم مدیریت جایگاه اصلی خود را پیدا نموده است به طریقی که به عنوان یکی از دروس اصلی در مقاطع مختلف رشته های مدیریت تدریس می گردد و در سازمانها نیز کاربرد خود را در عمل به اثبات رسانیده است به طریقی که مدیرانی که بیشتر به این امر توجه نموده اند توانسته اند در رسیدن به هدف موفق تر عمل نمایند .

آقایان دکتر اکبر حسن پور و دکتر مهدی صانعی و ابوالقاسم منطقی که هر سه از نویسندگان کتب مدیریت می باشند کوشش نموده اند با تهیه این اثر سعی در جذابیت بیشتر درس رفتار سازمانی در رشته مدیریت نمایند . ترجمه کتاب :

Applying Psychology: Individual and Organizational Effectiveness

که جهت تدریس در مقطع کارشناسی ارشد تهیه گردیده است می تواند مرجعی مفید جهت مطالعه مقطع کارشناسی و دکتری و دیگر علاقه مندان قرار گیرد. همچنین مدیران سازمانها با مطالعه کتاب ، بهترین روشها را در برخورد با مشکلات این رشته انتخاب خواهند نمود .

کتاب در دو جلد تهیه گردیده است که در ادامه ، جلد اول شامل هشت فصل ارائه خواهد شد .

« موسسه چاپ کتاب منطقی »

ای خدا ای فضل تو حاجت روا بی تو یاد هیچ کس نبود روا

قطره دانش که بخشیدی ز پیش متصل گردان به دریا‌های خویش

بی تردید آنچه که سازمانها و شرکت های موفق، توسعه یافته و پیشرفته را از سایرین متمایز می سازد؛ نیروی انسانی آنهاست. امروزه نیروی انسانی تنها منبع لایزال و جاویدان است که مدیریت صحیح آن می تواند زمینه های ماندگاری سازمانی و ماندگاری افراد را فراهم آورده و به ایجاد و حفظ مزیت رقابتی و همچنین تحقق عملکرد سازمانی و در نهایت حیات سازمان کمک اساسی کند.

رفتار سازمانی تلاش های نظامند برای شناخت رفتار کارکنان در سازمان است تا با مدیریت و بهره گیری مناسب از آنها راه برای تحقق اهداف سازمان هموار گردد. پس علم رفتار سازمانی به دنبال تبیین چرایی رفتار انسان در سازمانهاست هر چند که پیچیدگی انسانها این کار را بسیار دشوار ساخته است.

راجع به رفتار سازمانی در کشور کتاب های بسیاری تالیف یا ترجمه شده است کتاب حاضر دارای این ویژگی متمایز است که با نگاه روانشناختی به مسائل پرداخته و کاملاً کاربردی و همراه با مثال های عینی مطالب را پیش برده است و در ضمن مباحثی را مطرح ساخته که در کتاب های کمتری به آنها پرداخته شده است.

محتوای کتاب در دو جلد و شانزده فصل تنظیم شده است که هر جلد شامل هشت فصل می باشد.

در جلد اول :

فصل اول به بررسی روانشناسی کسب و کار و مکاتب مهم فکری روانشناسی پرداخته و در نهایت نحوه استفاده روانشناسی کسب و کار از روش علمی تشریح کرده است.

در فصول دوم، سوم، چهارم و پنجم مباحث ادراک و چگونگی تأثیر آن بر رفتار شغلی (فصل دوم)، تفاوت‌های فردی و تأثیر آن بر عملکرد شغلی (فصل سوم)، خود شناسی و چگونگی ارتقای عزت نفس و اعتماد به نفس (فصل چهارم) و در نهایت عوامل کلیدی موثر بر کیفیت حل مسأله و تصمیم‌گیری، سهم خلاقیت در تصمیم‌گیری و حل مسأله و رویکردهای افزایش و بهبود خلاقیت (فصل پنجم) تشریح کرده است.

در فصل ششم چگونگی کاربرد تعدیل رفتار برای برانگیختن کارمندان تشریح شده و شرایط لازم برای مؤثر بودن محرک‌های مالی، چگونگی برانگیختن افراد از طریق نوع و ماهیت کار و نقش توانمند سازی کارکنان در انگیزش آنها توضیح داده شده و در نهایت استراتژی‌های مؤثر برای افزایش انگیزش کارکنان بیان شده است.

فصول هفتم و هشتم به مباحث مدیریت استرس و مدیریت تعارض و خشم پرداخته و ضمن بررسی دقیق راهکارهای عملی در خصوص کاهش استرس و مدیریت خشم و تعارضات سازمانی ارائه داده شده است.

بدیهی است در ترجمه و تنظیم و چاپ تا مرحله توزیع این اثر همکاران بسیاری ما را مدد نموده اند که سپاسگزاری از تمامی آنها در این مختصر نمی‌گنجد. از سربازی این اثر از کاستی‌های ناشی از ترجمه، نگارش و لغزش‌های دیگر به دور نمانده است. از این رو پذیرای نظرات گرانمای شما برای بهبود و اصلاح آن در چاپ‌های بعدی هستیم.

دکتر اکبر حسن پور - دکتر مهدی صانعی - ابوالقاسم منطقی

فصل اول

مبانی روانشناسی کسب و کار

۱.....	مقدمه.....
۱.....	روانشناسی کسب و کار چیست؟.....
۲.....	کار روانشناسان چیست؟.....
۷.....	روانشناسی صنعتی و سازمانی.....
۸.....	روانشناسی مشاوره ای و درمانی.....
۹.....	روانشناسی رشد به همراه روانشناسی کودک.....
۱۰.....	روانشناسی تجربی.....
۱۱.....	روانشناسی سلامت.....
۱۱.....	روانشناسی نرمش و ورزش.....
۱۲.....	مکاتب فکری در روانشناسی.....
۱۳.....	ساختار گرایی و وظیفه گرایی.....
۱۴.....	رفتارگرایی.....
۱۵.....	روانکاوی.....
۱۶.....	روانشناسی شناختی.....
۱۷.....	روانشناسی خوش بینانه (مثبت) و انسان گرایی.....
۱۸.....	نهیضت روابط انسانی.....
۱۸.....	مطالعات هاثورن.....
۲۰.....	تهدید اتحادیه گرایی.....
۲۰.....	فلسفه انسان گرایی صنعتی.....
۲۱.....	تنوری X و Y داگلاس مک گرگور.....
۲۱.....	فرضیات تنوری X فرضیات تنوری Y.....
۲۲.....	نکات کلیدی فصل.....
۲۳.....	پرسش هایی برای بحث.....

فصل دوم

ادراک، یادگیری، ارزشها و اخلاقیات

۲۴	مقدمه.....
۲۵	ادراک: آدمها، دنیا را چگونه توصیف می کنند.....
۲۶	علت وجود مشکلات ادراکی چیست؟.....
۳۰	تنوری اسنادی: دلایل رفتار را چگونه درک می کنیم.....
۳۱	افراد چگونه یاد می گیرند.....
۳۲	شرطی سازی کلاسیک: یادگیری عادات ساده و عکس العملها.....
۳۳	شرطی سازی عامل: یادگیری بواسطه نتایج رفتار.....
۳۶	مدل سازی و یادگیری غیر رسمی: یادگیری مهارتهای پیچیده.....
۳۷	یادگیری الکترونیکی.....
۳۹	چگونه ارزشها و باورها بر رفتار شغلی تاثیر می گذارند.....
۳۹	نحوه یادگیری ارزشها.....
۴۰	روشن ساختن ارزشها.....
۴۱	ثبات ارزشها.....
۴۲	تلفیق ارزشهای فردی و سازمانی.....
۴۳	اخلاقیات و رفتار شغلی.....
۴۳	دامنه مسائل اخلاقی.....
۴۴	دلایل مسائل اخلاقی.....
۴۶	رهنمودی برای تصمیم گیری اخلاقی.....
۴۸	نکات کلیدی فصل.....
۵۰	پرسش هایی برای بحث.....

فصل سوم

تفاوت های فردی

۵۱	مقدمه.....
۵۲	مصادیق و کاربردهای تفاوت های فردی در شغل.....

۵۴	هوش و توانایی ذهنی
۵۴	اجزاء هوش سنتی
۵۷	تئوری سه وجهی هوش
۵۸	هوش های چندگانه
۶۰	هوش عاطفی
۶۱	نقش وراثت و محیط در تعیین هوش
۶۲	افزایش توانایی برای یادگیری
۶۲	اصول یادگیری
۶۴	فعال و آماده نگه داشتن حافظه
۶۶	سبکهای یادگیری
۶۸	مهارتها و عملکرد شغلی
۶۸	تفاوت های فردی و شخصیت
۷۰	مدل پنج عاملی شخصیت
۷۲	سایر ویژگیهای کلیدی شخصیت
۷۶	تفاوتهای فردی مبتنی بر فرهنگ
۷۶	نکات کلیدی فصل
۷۸	پرسش هایی برای بحث

فصل چهارم

۸۰	خود شناسی
۸۱	مقدمه
۸۲	توسعه و گسترش خودآگاهی
۸۲	اطلاعات کلی در مورد رفتار انسان
۸۲	بازخورد گرفتن از ابزارهای خودسنجی
۸۵	گرفتن بازخورد از افراد موجود در محیط کار و خارج از محیط کار
۸۶	کسب آگاهی از طریق روانشناسی و مشاوره شغلی
۸۶	دام خودآگاهی
	برداشت از خود: درباره خود چه فکرمی کنید

۸۷	برداشت از خود و اعتماد به نفس
۸۷	شناسایی گروهی و برداشت از خود
۸۸	چالش توهمات مثبت
۸۸	ماهیت و پیامدهای عزت نفس
۹۰	ماهیت عزت نفس
۹۲	پیامدهای عزت نفس
۹۳	افزایش عزت نفس
۹۳	انجام فعالیتهای ارزشمند
۹۴	اقدام به خود افشایی
۹۴	افزایش آگاهی از نقاط قوت
۹۵	به حداقل رساندن موقعیتهایی که از احساس شایستگی شما می کاهد
۹۵	ارتباط داشتن با افرادی که عزت نفس شما را افزایش می دهند
۹۵	ایجاد اعتماد به نفس
۹۸	نکات کلیدی فصل
۹۹	پرسش هایی برای بحث

فصل پنجم

خلاصیت و حل مسأله

۱۰۱	مقدمه
۱۰۱	مراحل حل مسأله
۱۰۲	آگاد شدن از وجود مسأله
۱۰۳	تجزیه و تحلیل مسأله و علل آن
۱۰۳	جستجو برای گزینه های خلاق
۱۰۴	انتخاب یک گزینه
۱۰۵	اجرای گزینه انتخاب شده
۱۰۵	ارزیابی تصمیم
۱۰۷	عوامل تأثیرگذار بر حل مسأله و تصمیم گیری
۱۰۷	کیفیت و قابلیت اطلاعات

۱۰۷		شخصیت و هوش شناختی
۱۰۸		هوش عاطفی
۱۱۰		بحران و تعارض
۱۱۰		فشارهای زمانی
۱۱۱		ارزشهای تصمیم گیرنده
۱۱۱		شهود و اشراق
۱۱۲		خلاقیت در حل مسئله و تصمیم گیری
۱۱۴		خصوصیات کارکنان خلاق
۱۱۷		شرایط ضروری برای خلاقیت
۱۱۹		خلاقیت خود را بهبود بخشید
۱۲۴		سازمانها برای پرورش خلاقیت، چه کارهایی انجام می دهند؟
۱۲۶		نکات کلیدی فصل
۱۲۷		پرسش های برای بحث

فصل ششم

برانگیختن خود و دیگران

۱۲۹		مقدمه
۱۳۰		تعابیر کلیدی از انگیزش
۱۳۰		سلسله مراتب نیازهای مازلو
۱۳۳		تئوری انتظار در انگیزش
۱۳۵		چگونه انگیزش و توانایی با عملکرد مرتبط می شوند؟
۱۳۷		انگیزش از طریق بکارگیری تئوری هدف
۱۳۷		تئوری هدف
۱۳۹		دلایل شناختی و روانی مؤثر بودن هدف
۱۴۰		جهت گیری های یادگیری و عملکرد نسبت به اهداف
۱۴۱		انگیزش از طریق تعدیل رفتار
۱۴۱		قوانین استفاده از تعدیل رفتار
۱۴۵		برنامه های قدر دانی از کارمندان بعنوان تعدیل رفتار
۱۴۶		دلیل اثربخشی تعدیل رفتار

۱۴۷		محركه‌های مالی و انگیزش
۱۴۷		ارتباط جبران خدمت با عملکرد
۱۴۹		عوامل فردی تأثیر گذار بر قدرت محركه‌های مالی
۱۵۰		مشكلاتی که مشوقه‌های مالی ایجاد می کنند
۱۵۰		برانگیختن دیگران از طریق نفس کار (انگیزش باطنی)
۱۵۱		منطق تئوری انگیزش باطنی
۱۵۱		غنی سازی و حرفه ای کردن شغل
۱۵۲		ویژگیهای عمومی یک شغل غنی شده
۱۵۳		حرفه ای کردن شغل به عنوان غنی سازی شغل
۱۵۵		تجربه جاری
۱۵۶		انگیزش از طریق توانمندسازی
۱۵۶		ابعاد روانشناختی توانمندسازی
۱۵۷		تیمهای کاری و توانمندسازی
۱۵۸		تکنیکهایی برای برانگیختن خود
۱۵۸		برای خود اهدافی تعیین کنید
۱۵۹		کاری با انگیزانندگی باطنی بیابید
۱۵۹		از عملکردتان بازخورد بگیرید
۱۶۰		تعدیل رفتار را برای خودتان بکار گیرید
۱۶۰		مهارتهای مرتبط با اهدافتان را بهبود دهید
۱۶۰		سطح انتظار از خود را افزایش دهید
۱۶۱		اخلاق کاری قوی را بهبود بخشید
۱۶۲		نکات کلیدی فصل
۱۶۴		پرسش هایی برای بحث

فصل هفتم

مدیریت استرس و نیل به سلامتی

۱۶۶		مقدمه
۱۶۷		استراتژیهایی برای رسیدن به سلامت

- ۱۶۹..... ورزش و استراحت مناسب
- ۱۷۰..... حفظ یک رژیم سلامتی
- ۱۷۲..... بهبود انعطاف پذیری
- ۱۷۳..... به حداقل رساندن خطرات آشکار برای سلامتی
- ۱۷۵..... نشانه ها و پیامدهای استرس
- ۱۷۶..... نشانه های فیزیولوژیکی
- ۱۷۷..... نشانه های روانشناختی
- ۱۷۷..... نشانه ها و پیامدهای رفتاری
- ۱۷۷..... پیامدهای استرس بر عملکرد منفی
- ۱۷۹..... مدل سندرم سازگاری عمومی استرس
- ۱۸۰..... عوامل شخصیتی تأثیرگذار بر استرس شغلی
- ۱۸۰..... رفتار نوع A
- ۱۸۰..... اثربخشی منفی
- ۱۸۱..... احساس کنترل کم (کنترل ادراک شده پایین)
- ۱۸۱..... خودکارآمدی
- ۱۸۲..... منابع استرس شغلی
- ۱۸۳..... بروز تغییر اساسی در شغل یا زندگی
- ۱۸۴..... تعارض نقش و ابهام نقش
- ۱۸۵..... نقش بیش از حد یا کمتر از حد
- ۱۸۵..... عدم امنیت شغلی و بیکاری
- ۱۸۶..... شرایط نامساعد محیطی
- ۱۸۷..... سوانح محیط کار
- ۱۸۷..... روشهای فردی مدیریت استرس
- ۱۸۸..... نشانه های استرس خود را تشخیص دهید
- ۱۸۸..... حذف یا تعدیل عامل استرس زا
- ۱۸۹..... ایجاد یک شبکه حمایتی
- ۱۸۹..... تمرین روزانه روشهای کاهش استرس
- ۱۸۹..... تمرین واکنش تمدد اعصاب

۱۹۱	روشهای سازمانی مدیریت استرس
۱۹۱	طراحی شغل بهتر
۱۹۳	حمایت احساسی
۱۹۴	اشاعه فرهنگ سلامت و تندرستی در شرکت
۱۹۵	نکات کلیدی فصل
۱۹۶	پرسش هایی برای بحث

فصل هشتم

مدیریت تعارض و خشم

	مقدمه
۱۹۸	ارتباط بین تعارض، ناکامی، خشم و استرس
۱۹۸	منابع تعارض شغلی
۲۰۰	رقابت برای منابع محدود
۲۰۰	تفاوت در اهداف
۲۰۰	شکاف بین نسلها و برخوردهای شخصیتی
۲۰۱	تفاوتهای جنسیتی
۲۰۲	تضاد الزامات کاری و خانوادگی
۲۰۲	مزاحمت جنسی
۲۰۳	جنبه های سازنده و مخرب تعارض
۲۰۳	تعارض کارکردی (سازنده) و غیر کارکردی (مخرب)
۲۰۴	برانگیختن شکل درست تعارض
۲۰۶	سیکهای مدیریت تعارض
۲۰۷	تکنیکهایی برای حل تعارض با دیگران
۲۰۹	رویارویی و حل مسأله
۲۰۹	مذاکره و چانه زنی
۲۱۱	خلع سلاح کردن طرف مقابل
۲۱۴	تصوراتتان را با طرف مقابل مبادله کنید
۲۱۴	بازسازی شناختی
۲۱۶	توسل به مقامات بالاتر
۲۱۶	

- ۲۱۷.....همدردی با طرف مقابل
- ۲۱۷.....مدیریت بر خشم
- ۲۱۸.....مدیریت و اداره خشم خود
- ۲۱۸۰.....مدیریت خشم دیگران
- ۲۱۹.....انتخاب یک تاکتیک برای حل یک تعارض یا مدیریت خشم
- ۲۲۰.....نکات کلیدی فصل
- ۲۲۲.....پرسش هایی برای بحث