

تحلیل رفتاری در سازمان‌های اداری

تألیف:

دکتر سنجر سلاجقه

عضو هیات علمی گروه مدیریت

دانشگاه آزاد اسلامی کرمان

دکتر علیرضا منقری توکلی

عضو هیات علمی گروه مدیریت آموزشی

دانشگاه آزاد اسلامی کرمان

دکتر سمانه مهدیزاد

گرایش رفتار سازمانی

دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرمان

انتشارات - ۱۳۹۷

سرسامه	سلاجقه، سنجر، ۱۳۵۰-
عنوان و نام پدیدآور	: تحلیل رفتاری در سازمان های اداری / تألیف سنجر سلاجقه، علیرضا منظری توکلی، سمانه مهدیزاده؛ ویراستار ادبی: مجید غلامحسین پور.
مشخصات نشر	: کرمان: دانشگاه آزاد اسلامی، واحد کرمان، مرکز انتشارات علمی، ۱۳۹۷.
مشخصات ظاهری	: ۳۶۱ص: مصور، جدول، نمودار.
وضعیت فهرست نویسی	: فیا
موضوع	: رفتار سازمانی -- مدیریت
موضوع	: Organizational behavior -- Management
موضوع	: انگیزش در کار
موضوع	: Employee motivation
موضوع	: ارتباط در سازمان ها
موضوع	: Communication in organizationist
موضوع	: کارکنان -- توانمندسازی
موضوع	: Employee empowerment
رده افزوده	: منظری توکلی، علیرضا، ۱۳۳۶-
سلسله افزوده	: مهدی زاده، سمانه، ۱۳۶۳-
سلسله افزوده	: دانشگاه آزاد اسلامی، واحد کرمان، مرکز انتشارات علمی
رده بندی	: ۱۴۹۷ب۳۳/۷ص۱۷۳/۷۱۱۵۵۸
رده بندی	: ۶۵۸/۳
نمابر	: ۵۱۴۷۸۳۶
شابک	: ۹۷۸-۹۶۴-۱-۵۳۵۱-۴
	: ISBN : 978-964-10-5351-4

«این اثر به استناد سند صورت گرفته در نشست مورخ ۱۳۹۶/۰۷/۰۲ شورای انتشارات علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرمان، به چاپ رسید.»

عنوان:	تحلیل رفتاری در سازمان های اداری
مؤلفان:	دکتر سنجر سلاجقه، دکتر علیرضا منظری توکلی و دکتر سمانه مهدیزاده
ناشر:	دانشگاه آزاد اسلامی، واحد کرمان
ویراستار ادبی:	مجید غلامحسین پور
طراحی روی جلد:	نسرین شهاب پور
حروفنگاری و صفحه آرایی:	مریم السادات طیب زاده
سال و نوبت چاپ:	اول ۱۳۹۷
شمارگان:	۲۰۰۰ نسخه
ناشر چاپ:	فاطمه معین الدینی
کد چاپ:	۹۷/۱۶
بها:	۶۰۰۰۰ ریال
شابک:	۹۷۸-۹۶۴-۱-۵۳۵۱-۴

(حق چاپ برای ناشر محفوظ است)

به نام خدایی که توفیق از اوست

دل زنده را نور تحقیق از اوست

مرکز انتشارات علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرمان می‌کوشد تا با توجه به ضرورت معرفی توانمندی‌های علمی موجود در مجموعه و شناساندن روند خجسته‌ی تولید فکر و نظریه، نسبت به چاپ و انتشار تألیفات و ترجمه‌های گران سنگ اعضای هیأت علمی خود و دیگر پژوهشگران و اندیشمندان اقدام نموده و بدین ترتیب در حد بضاعت، به جهاد علمی مطرح در سطح کشور و به ویژه مجامع هم پیوند با آموزش عالی، یاری رساند. اهتمام به پذیرش آثار قلمی نویسندگان و مترجمان دانش‌پژوهی و تقبل مسئولیت در قبال کلیه‌ی مراحل آماده‌سازی، چاپ و انتشار هر اثر، آفرینندگان آثار را از پیگیری‌های ممتد و دراز دامنه در بیرون از واحد بی‌نیاز نموده و زمینه‌های مناسبی برای ترغیب روز افزون اعضای هیأت علمی به ارائه‌ی آثار نوین، کاربردی و اثرگذار در موضوعات موردگوش فراهم آورده است.

علاوه بر آن مرکز در صدد است تا با تکیه بر تشریک مساعی عموم مسئولان، امکانات و تجهیزات خود را، متناسب با چشم انداز توسعه‌ی واحد، توسعه داده و به وجه شایسته تقویت نماید. اما در عین حال استمرار موفقیت این مرکز، جز در پرتو الطاف بی‌دریغ الهی و حسن توجه و حمایت پدیدآورندگان آثار ارزشمند علمی، ناممکن می‌نماید.

از این رو فروتنانه از پروردگار متعال مدد طلبیده و بر عزم جدی خود در ادامه‌ی مسیری که برگزیده‌ایم، پای می‌فشاریم. تا چه در نظر آید.

مرکز انتشارات علمی دانشگاه آزاد اسلامی

واحد کرمان

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۱۵	مقدمه
	فصل اول: توانمندسازی کارکنان
۱۹	توانمندسازی کارکنان
۲۱	لزوم توانمندسازی
۲۲	رویکردهای توانمندسازی روانشناختی
۲۲	رویکرد رابطه‌ای
۲۲	رویکرد انگیزشی
۲۳	رویکرد روان‌شناختی
۲۳	حساس معنی‌دار بودن
۲۴	احساس شایستگی و کفایت
۲۴	احساس خود تعیینی یا انتخاب
۲۵	احساس تأثیرگذاری
۲۶	احساس داشتن اعتماد به دیگران
۲۶	مدل‌های توانمندسازی کارکنان
۲۶	مدل باون و لاولر
۲۷	مدل توانمندسازی مالاک و کارزتو
۲۸	مدل توانمندسازی رایبیز، کرینو و فرنندال
۳۰	مدل مک لاگان و نل
۳۱	مدل توانمندسازی وگت و مارل
۳۲	مدل آرمانی توانمندسازی نولر
۳۳	مدل توانمندسازی توماس و ولتهاوس
۳۵	مدل توانمندسازی گانو
۳۶	مدل توانمندسازی گلن لاوراک
۳۷	مدل فورد و فوتلر

۳۹	مدل توانمندسازی آناکارول
۳۹	مدل والاس و استورم
۴۰	مدل توانمندسازی نوکلین و روهورتی
۴۲	مدل توانمندسازی خوداثر بخشی باندورا
۴۲	مدل توانمندسازی اسپیتزر
۴۴	مدل تلفیقی عوامل شکل دهنده و عوامل مؤثر بر عملکرد فرد

فصل دوم: بلوغ کارکنان

۴۹	بلوغ کارکنان
۵۱	تئوریهای بلوغ کارکنان
۵۹	تاریخچه CMM-1
۵۹	ساختار P-CMM
۶۰	سطح بلوغ ۱: سطح اولیه
۶۰	سطح بلوغ ۲: سطح مدیریت شده
۶۰	سطح بلوغ ۳: سطح تعریف شده
۶۱	سطح بلوغ ۴: سطح پیش‌بینی‌پذیر
۶۱	سطح بلوغ ۵: سطح بهینه‌سازی
۶۲	سطوح بلوغ سازمان
۶۲	مرحله اول - آغازین
۶۳	مرحله دوم - استاندارد سازی / نابالغی
۶۳	مرحله سوم - در حال توسعه
۶۳	مرحله چهارم - روش فکری
۶۴	مرحله پنجم - بلوغ
۶۴	مرحله ششم - تعالی
۶۴	مدل‌های بلوغ سازمان
۶۵	مدل ارزیابی بلوغ سازمان در مدیریت پروژه
۶۷	گام دوم - برنامه‌ریزی برای بهبود
۶۹	گام سوم - پیاده‌سازی بهبودها

فصل سوم: امنیت شغلی

۷۵	امنیت شغلی چیست؟
۷۶	اهمیت امنیت شغلی
۷۷	انواع امنیت شغلی
۷۸	مؤلفه‌های امنیت شغلی
۷۹	جایگاه امنیت شغلی در تئوری‌های مدیریت

۸۰	محدودیت اصلی و بنیادی نظریه های کلاسیک
۸۰	تنوری نئوکلاسیک
۸۱	امنیت شغلی در آینده

فصل چهارم: عدالت سازمانی

۸۵	عدالت سازمانی
۸۷	اهمیت عدالت سازمانی
۸۹	مؤلفه های عدالت سازمانی
۹۱	نتایج به کارگیری عدالت سازمانی
۹۲	عوامل اثرگذار بر شکل گیری عدالت سازمانی
۹۳	ساختار سازمان
۹۴	محیط و تأثیر آن بر رفتارهای عادلانه
۹۴	فناوری
۹۵	اندازه سازمان و مکان برای عدالت در آن
۹۶	ساخت قدرت و کنترل
۹۷	فرهنگ و زبان

فصل پنجم: وجدان کاری

۱۰۱	وجدان کاری
۱۰۶	چگونگی شکل گیری وجدان کاری
۱۰۸	مفاهیم مشابه یا مرتبط با وجدان کاری
۱۰۹	عوامل مؤثر بر تداوم وجدان کاری
۱۰۹	عوامل تضعیف وجدان کاری
۱۱۲	راه های عملی تقویت وجدان کاری
۱۱۴	تقویت حس بیگیری امور
۱۱۴	تقویت حس خدمتگزاری
۱۱۴	تقویت تعهد در برابر وعده ها
۱۱۵	ایجاد انگیزه
۱۱۵	جدیت و اهل عمل بودن
۱۱۵	ارج نهادن به ابتکارات و خلاقیت ها
۱۱۶	مدل های وجدان کاری
۱۱۶	نقش وجدان کاری در نیل به اهداف سازمانی

فصل ششم: سواد اطلاعاتی

۱۲۱	سواد اطلاعاتی
۱۲۳	سواد اطلاعاتی در گذر زمان

۱۲۵	اهمیت سواد اطلاعاتی
۱۲۶	سواد اطلاعاتی در کشورهای جهان
۱۲۸	انواع سواد اطلاعاتی
۱۲۸	سواد اطلاعاتی سازمانی
۱۲۹	سواد اطلاعاتی مدیریتی
۱۲۹	سواد اطلاعاتی تخصصی
۱۳۰	استانداردهای سواد اطلاعاتی
۱۳۳	مدل های سواد اطلاعاتی
۱۳۳	مدل جستجوی اطلاعات
۱۳۴	مدل مبتنی بر هدف اصل سواد اطلاعاتی

فصل هفتم: تعهد سازمانی

۱۳۹	تعهد سازمانی
۱۳۹	تعهد سازمانی چیست؟
۱۴۰	نگاهی به تاریخچه تعهد سازمانی
۱۴۲	مدل های تعهد سازمانی
۱۴۴	تعهد عاطفی
۱۴۵	تعهد مستمر
۱۴۶	تعهد تکلیفی
۱۴۷	مدل بارن و گرینبرگ
۱۴۷	عوامل مؤثر در افزایش تعهد سازمانی از دیدگاه نظریه پردازان
۱۴۷	مطالعه مودی و همکاران (۱۹۸۲)
۱۵۱	مطالعه استیز و پورتر (۱۹۸۳)
۱۵۳	مطالعه باتمن و همکاران (۱۹۸۴)
۱۵۴	مطالعه کری و همکاران (۱۹۸۶)
۱۵۴	متغیرهای مربوط به ادراک افراد از ساختار سازمانی
۱۵۵	متغیرهای مربوط به ویژگی های فردی
۱۵۵	متغیرهای مربوط به ویژگی های محیطی
۱۵۵	مطالعه ماتيو و زاجاک (۱۹۹۰)
۱۵۸	مطالعه کوهن (۱۹۹۲)
۱۶۰	مطالعه بارون و گرینبرگ (۱۹۹۳)
۱۶۱	مطالعه لنینکلن
۱۶۱	مطالعه دیوید اوتس
۱۶۳	مطالعات ماتيو
۱۶۳	مراحل تعهد سازمانی

۱۶۴	تأثیر تعهد سازمانی بر شکل‌گیری رفتار سازمانی
۱۶۸	راه‌های ایجاد و افزایش تعهد سازمانی
۱۶۹	ایجاد امنیت شغلی
۱۶۹	ایجاد کانال‌های باز و روشن ارتباطی
۱۷۰	سرمایه‌گذاری در جهت رشد و پیشرفت کارکنان
۱۷۰	پرداخت عادلانه حقوق و مزایا به کارکنان
۱۷۰	برگزاری جلسات منظم در زمینه کار
۱۷۰	شناسایی عملکرد مناسب کارکنان
۱۷۱	درک نیازهای کارکنان
۱۷۱	مشارکت در تصمیم‌گیری

فصل هشتم: یادگیری سازمانی

۱۷۵	یادگیری سازمانی چیست؟
۱۷۶	تفاوت سازمان یادگیرنده و یادگیرنده سازمانی
۱۷۷	ابعاد یادگیری سازمانی
۱۷۷	دیدگاه هیوبر (۱۹۹۱)
۱۷۸	فرایند یادگیری سازمانی
۱۷۸	فرایندهای فرعی یادگیری سازمانی
۱۷۹	دیدگاه نیفه

فصل نهم: مشارکت

۱۸۹	مشارکت
۱۹۴	سیر تکاملی مشارکت
۱۹۶	جایگاه مشارکت در مکاتب مدیریت
۱۹۸	تنویرهای انگیزشی و مشارکت
۱۹۸	دیدگاه «رابینز» (۱۳۹۱)
۱۹۹	مشارکت در نظریه‌های رهبری
۲۰۰	مبانی مشارکت
۲۰۲	مشارکت کارمندان
۲۰۳	الگوی مشارکت
۲۰۴	الگوی مشارکت
۲۰۴	تیم‌های هدف‌گذاری و تصمیم‌گیری
۲۰۵	الگوی سیستمی
۲۰۶	نظام پذیرش و بررسی پیشنهادها
۲۰۷	راه‌های ایجاد مشارکت در کارکنان

۲۰۸	ابعاد مدیریت مشارکتی
۲۱۰	مشارکت و رفتار سازمانی

فصل دهم: موفقیت سازمانی

۲۱۵	موفقیت سازمانی
۲۱۶	عوامل موفقیت در سازمان چیست؟
۲۱۸	بررسی نظریه‌های موفقیت سازمان
۲۲۴	دادن اختیار به اندازه مسئولیت
۲۲۶	سازمان‌های موفق
۲۲۸	سرمایه انسانی مهم‌ترین عامل موفقیت سازمان‌ها
۲۲۹	تغییر پارادایم برای موفقیت سازمانی

فصل یازدهم: سبک تصمیم‌گیری

۲۳۶	اهمیت تصمیم‌گیری
۲۳۸	تصمیم‌گیری چیست؟
۲۳۹	فرآیند تصمیم‌گیری
۲۴۱	مفاهیم تصمیم‌گیری
۲۴۲	ویژگی‌های یک تصمیم خوب
۲۴۳	عوامل مؤثر در تصمیم‌گیری مدیران
۲۴۳	تصمیم‌های عادی پیش پا افتاده
۲۴۴	تصمیم‌های غیرعادی
۲۴۶	شرایط تصمیم‌گیری مدیران
۲۴۶	انواع تصمیم‌ها
۲۴۶	تصمیم‌های فردی، گروهی و تصمیم‌های سازمانی
۲۴۷	تصمیم‌گیری‌های اداری
۲۴۸	تصمیم‌گیری‌های مدیریتی
۲۴۹	تصمیم‌گیری‌های سیاسی
۲۵۰	تصمیم‌گیری‌های با برنامه و بدون برنامه
۲۵۲	تصمیم‌های معمول و غیر معمول
۲۵۲	تصمیم‌های معمول
۲۵۳	تصمیم‌های غیرمعمول
۲۵۳	تصمیم‌های حل مسأله و تصمیم‌های شناسایی فرصت‌ها
۲۵۴	تصمیم‌های پایا و ناپایا
۲۵۵	استفاده از مدل در تصمیم‌گیری و انواع مدل‌ها
۲۵۸	انتخاب مدل مناسب

۲۵۹	سبک‌های تصمیم‌گیری
۲۶۲	کیفیت و پذیرش تصمیم
۲۶۳	فصل دوازدهم
۲۶۳	اعتیاد به کار
۲۶۵	اعتیاد به کار
۲۶۸	اعتیاد به کار چیست؟
۲۷۳	اهمیت اعتیاد به کار
۲۷۴	انواع رویکرد به اعتیاد به کار
۲۷۴	رویکرد مثبت به اعتیاد به کار
۲۷۴	رویکرد منفی به اعتیاد به کار
۲۷۵	رویکرد نوع‌شناسی
۲۷۵	آیا بین افراد معتاد به کار و افراد پرکار، تفاوتی وجود دارد؟
۲۷۷	ویژگی‌های مشترک افراد معتاد به کار
۲۷۸	انواع اعتیاد به کار
۲۷۹	علائم افراد معتاد به کار
۲۷۹	شناسایی عوامل مؤثر بر اعتیاد به کار
۲۸۱	روش‌های کاهش و درمان اعتیاد به کار
۲۸۱	کنترل خود

فصل سیزدهم: سکوت سازمانی

۲۸۵	سکوت سازمانی
۲۸۷	سیر تطور سکوت سازمانی
۲۸۸	تعاریف سکوت سازمانی
۲۹۳	عوامل ایجادکننده سکوت سازمانی
۲۹۳	عوامل مدیریتی
۲۹۴	سبک رهبری مدیر (بیماری مدیر ارشد)
۲۹۴	ترس از بازخورد منفی
۲۹۵	درجه‌ای از تفاوت‌های جمعیتی شناختی مابین کارکنان و مدیران عالی
۲۹۵	ایجاد جو بی‌اعتمادی و سوء ظن در سازمان
۲۹۶	عوامل سازمانی و محیطی
۲۹۷	عوامل اجتماعی و گروهی
۲۹۸	عوامل فردی
۲۹۹	عوامل مؤثر بر شکل‌گیری رفتار سکوت در کارکنان
۳۰۱	آیا نکرش‌های شغلی، در شکل‌گیری رفتار سکوت کارکنان نقش دارد؟

فصل چهاردهم: شایستگی

۳۰۷	 شایستگی
۳۰۹	 تعریف شایستگی
۳۱۱	 تاریخچه شایستگی‌ها
۳۱۲	 سطوح شایستگی
۳۱۲	 ابعاد شایستگی
۳۱۳	 رویکردهای مطرح شده نسبت به شایستگی‌ها
۳۱۳	 شایستگی شغلی و رفتاری
۳۱۴	 شایستگی شغلی
۳۱۴	 الگوهای شایستگی
۳۱۵	 مدل‌های شایستگی
۳۱۹	 اهمیت توجه به شایسته‌گزینی در اسلام
۳۲۱	 چارچوب‌های نظری شایستگی‌های مدیران
۳۲۲	 چارچوب نظری شایستگی‌ها

فصل پانزدهم: شفافیت سازمانی

۳۲۷	 شفافیت سازمانی
۳۲۹	 شفافیت سازمانی چیست؟
۳۳۱	 اهمیت شفافیت سازمانی
۳۳۲	 رویکردهای مختلف به شفافیت سازمانی
۳۳۲	 رویکرد هنجاری
۳۳۳	 رویکرد توصیفی
۳۳۴	 کارکردهای شفافیت در سازمان
۳۳۴	 شفافیت به عنوان یک ابزار کنترل
۳۳۴	 شفافیت به عنوان تضمین استفاده صحیح از منابع عمومی
۳۳۶	 شفافیت سازمانی از نگاه سازمان‌های بین‌المللی
۳۳۹	 مدل‌های شفافیت سازمانی

فلسفه وجودی اکثر سازمانها این است که بتوانند خواسته‌های متنوع انسانها را محقق ساخته و از طرفی دیگر سازمانها نیز بدین منظور که بتوانند به اهداف از پیش تعیین شده خویش جامه عمل بپوشانند به نیروی انسانی متخصص و کارآمد نیازمند بوده و هستند لذا هر چه جلوتر می‌رویم از یک سو به تعداد و تنوع سازمانها در جامعه افزوده می‌گردد و از سوی دیگر رفتارها، خصوصیات شخصی و فردی و نیز انگیزه‌های انسانی پیچیده تر و درک آنها مشکل تر می‌شود به همین منظور، شناخت ویژگی‌ها و خصوصیات انسانها، چگونگی شکل گیری و علت‌های رفتاری و چگونگی برانگیخته شدن انسانها از جمله مباحث جدی روانشناسی مدیریت است و بواسطه نقش و اهمیتی که دارد علم مدیریت به طور اخص، به مطالعه و بررسی پدیده‌های رفتاری پرداخته است و تا حدودی توانسته است رفتارهای انسانی را در سازمانها درک، پیشگویی و پیش بینی نماید. همچنین متخصصان و صاحب نظران علم مدیریت معتقدند که امروزه بخش عمده‌ای از اوقات انسانها در سازمانها سپری می‌شود و این مدیران هستند که با ایجاد فضای سازمانی مناسب و دلپذیر کردن محیط حاکم در سازمان، باعث می‌گردند که کارکنان با میل و رغبت بیشتری در کار خود حاضر شده و زمینه‌های موفقیت خود و سازمان را فراهم سازند. نهایتاً به ازدیاد کارائی و افزایش اثربخشی سازمان دسترسی یابند با توجه به مفاهیمی مانند چابکی سازمانی که از پیچیدگی و گستردگی در عرصه قوانین و مقررات، شتاب فزاینده در زمینه تغییرات به‌وجود آمده و با تراکم و فشردگی در عرصه رقابت، برجسته شدن مرزها در قلمرو تجارت مواجه است. از طرف دیگر با محدودیت منابع روبروست، دیگر به سختی می‌توان سازمانها و بنگاهها را با مدیریت سنتی اداره نمود و آنها را به موقعیت مطلوب در زمینه عملکرد و جایگاه عالی در عرصه رقابت ارتقا بخشید. مدیران در اداره سازمانها با مسایل جدیدی در خصوص نوع رفتار با کارکنان در سازمانها مواجه باشند. لذا توجه به مباحث جدید رفتار سازمانی خصوصاً لازم و ضروری است.