

کتابخانه ۶۱-۷۱۱۴

هووالعلیم

روانشناسی سازمانی

مؤلف:

مهندس فرخ ارجمانی

دکتر مهناز عسکریان

عضو هیئت علمی دانشگاه آزاد آشتیان

عنوان: روانشناسی - درمانی

تألیف: دکتر مهناز عسکریان - مهندس فرخ ارجمندی

صفحه آرایي و طراحی جلد: کزال گرافیک (موسسه عطایی)

مدیر تولید: مهندس فرخ ارجمندی

ناشر: موسسه مدرسان نوین تهران

لیتوگرافی، چاپ و صحافی:

شمارگان: ۵۰۰ نسخه قطع: رقعی

نوبت چاپ: اول - ۱۳۹۹

شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۹۵۷۶۲-۲-۹



فهرست

پیشگفتار.....	۶
فصل اول (مفاهیم بنیادی سازمان).....	۱۱
تعریف سازمان.....	۱۱
معرّف رفتار سازمانی.....	۱۴
تعریف فرهنگ، سازمانی.....	۱۶
تعریف جو سازمانی.....	۱۸
تعریف اعتدال سازمانی.....	۱۹
فصل دوم (رفتار سازمانی).....	۲۳
ابعاد رفتار سازمانی.....	۲۳
انواع رفتارهای سازمانی.....	۲۵
مولفه های اساسی رفتار سازمانی.....	۲۶
اطاعت سازمانی.....	۲۶
وفاداری به سازمان.....	۲۷
مشارکت سازمانی.....	۲۷
تعهد سازمانی.....	۲۸
فصل سوم (جو سازمانی).....	۲۸
مولفه های جو سازمانی.....	۳۰
ابعاد جو سازمانی.....	۳۶
دیدگاه های گوناگون در شکل گیری جو سازمانی.....	۳۸
سیستم های غیر رسمی سازمان.....	۳۹
آشنایی با منابع انسانی در سازمان.....	۴۰



۴۰	مقایسه نسل های سازمانی
۴۵	فصل چهارم (بهره‌وری سازمانی)
۴۵	تعریف بهره‌وری سازمانی
۴۷	به کارگیری بهره‌وری در سازمان
۴۸	موانع بهره‌وری در نظام اداری
۵۱	عوامل موثر در بهره‌وری
۵۷	بهره‌وری و مدیریت دولتی نوین
۶۰	بهره‌وری و تئوری انتخاب عمومی
۶۵	فصل پنجم (عملکرد شغلی)
۶۷	تعریف عملکرد شغلی
۶۸	عوامل موثر بر عملکرد شغلی
۷۲	کارایی
۷۳	اثربخشی
۷۷	فصل ششم (انگیزش)
۷۷	تعریف انگیزش
۷۸	عوامل موثر بر ایجاد انگیزه
۸۳	سیاستهای انگیزشی رفتار سازمانی
۸۵	نقش مدیران در ایجاد انگیزه
۹۳	فصل هفتم (استرس)
۹۳	استرس
۹۵	تاریخچه توجه به استرس
۹۶	رابطه بین استرس و عملکرد کارکنان
۹۷	عوامل موثر در ایجاد استرس



عوامل ایجاد کننده استرس در سازمان	۱۰۱
فشار روانی ناشی از شغل	۱۰۴
توصیه هایی برای کاهش استرس	۱۰۵
فصل هشتم (رضایت شغلی)	۱۱۱
تعریف رضایت شغلی	۱۱۱
موانع رضایت شغلی	۱۱۳
عوامل ایجاد رضایت شغلی	۱۱۸
طبقه بندی مشاغل در سازمانها	۱۲۰
شاخصهای اندازه گیری نیاز در سازمان	۱۲۲
هرم نیاز	۱۳۰
فصل نهم	۱۳۳
مدیریت علمی	۱۳۳
مقایسه روش های علمی و روش های غیر علمی در مدیریت	۱۳۵
نقش مدیریت در مشارکت و خلاقیت کارکنان	۱۳۹
راهکارهای مفید و موثر مدیریتی	۱۴۲
فصل دهم	۱۵۷
نمونه عملی از اصول فرهنگ سازی در مشاغل	۱۶۷
راندگی	۱۷۵
خدمات و پذیرایی	۱۷۰
مسئول دفتر (مشی)	۱۷۶
نگهبانی	۱۷۸
کارشناسان و کارمندان	۱۷۹
منابع	۱۹۶



پیشگفتار

نیروی انسانی که امروزه از آن به عنوان سرمایه انسانی^۱ یاد می کنند، یکی از مهم ترین سرمایه های هر سازمانی است که کیفیت آن می تواند در رشد و تعالی آن سازمان نقش بسزایی داشته باشد. با توجه به پیچیدگیهای آن، مباحث مختلف در این رفتار، در حال ظهور می باشد که یکی از آنها در سالهای اخیر موضوع رفتار سازمانی است. به طور کلی رفتار سازمانی یک نوع رفتار ارزشمند و مفید است که افراد آن را به صورت دلخواه و داوطلبانه از خود بروز می دهند. رفتار سازمانی در راستای اهداف و چشم انداز منحصر به آن سازمان بوده و سهم بزرگی از بهره وری را در رسیدن اهداف سازمان و انسجام بخشیدن به ساختار آن، به خود اختصاص می دهد.

مفهوم رفتار سازمانی اولین بار توسط پادمان و ارگان در اوایل دهه ۱۹۸۰ میلادی به دنیای علم ارائه شد. تحقیقات اولیه ای که در زمینه رفتار سازمانی انجام گرفت، بیشتر برای شناسایی مسئولیت ها و رفتارهایی بود که کارکنان در سازمان داشتند، اما اغلب نادیده گرفته می شد. این رفتارها با وجود اینکه در ارزیابیهای سنتی عملکرد شغلی به طور ناقص اندازه گیری می شدند و یا حتی گاهی اوقات مورد غفلت قرار می گرفتند، اما در بهبود اثربخشی و بهره وری سازمانی مؤثر بودند. از جمله رفتارهای سازمانی، می توان به اطاعت سازمانی، وفاداری، تعهد سازمانی و مشارکت سازمانی اشاره کرد که مؤلفه های آن عبارتند از آداب اجتماعی، نوع دوستی، وجدان کاری، جوانمردی و نزاکت. رفتارهای سازمانی «فراتر از مجموعه رفتارهای داوطلبانه و اختیاری است که جزء بخشی از وظایف رسمی فرد در سازمان است، زیرا این رفتارها توسط



وی انجام گرفته و باعث بهبود مؤثر در وظایف و نقشیهای سازمانی می‌شوند. رفتار سازمانی، رفتار فرد یا گروه را در رابطه با کار و در محیط کار نشان می‌دهد. از آنجا که این واژه بر پایه علوم رفتاری قرار دارد، از چندین زاویه روان‌شناسی، جامعه‌شناسی، مردم‌شناسی و... مورد بررسی قرار گرفته میشود. هر فرد می‌تواند از نظر شخصیتی رفتار منحصر به فردی داشته باشد، اما این رفتار می‌تواند در سازمان متمایز بوده و هم‌رنگ با فرهنگ سازمانی خاص باشد.

در گذشته، چنین می‌پنداشتند که رفتار و نگرش فرد رابطه علت و معلولی با هم دارند. اما در سالهای اخیر نظریه دیگری مطرح شده است که نشان می‌دهد این رابطه بسیار کم‌اهمیت است، چون فشارهای اجتماعی افراد را وادار می‌کند به گونه‌ای مغایر با نگرش خود رفتار کنند. از آنجا که تمام رفتارهای پیچیده از طریق یادگیری انجام می‌شود، پس اگر بخواهیم رفتاری را کنترل کنیم باید به پارامتر یادگیری اهمیت بیشتری بدهیم. رفتار پسندیده می‌تواند درهایی را به روی هر یک از کارکنان یک سازمان بگشاید که موجبات پیشرفت و ترقی فرد از یک سو و سازمان از سویی دیگر را برهم بزند. از این رو، در بسیاری از موارد دیده میشود که رفتار سازمانی که از فرد سر می‌زند بسیار دور از نگرش و برداشت ذهنی و قضاوتی وی میباشد.

به عنوان نمونه حسن سلوک، خود یکی از استعدادهای محکم و راستین محاسن اخلاق است که مهم‌ترین و کلیدی‌ترین هدف این مقوله نیز، حفظ شئونات انسانهاست. ادب هم که نشانه‌عالی احترام به هم‌معینان است، ریشه در مکارم اخلاق دارد و در عین حال که ویژگیهای ممتاز صاحب‌آرامیه‌هاست، می‌گذارد، برای او حرمت و دولت و قدرت به ارمغان می‌آورد. کیفیت زندگی هر کس به نحوه و کیفیت ارتباط او بستگی تام دارد. رعایت آداب معاشرت در محل کار بدین معنی نیست که باید رسمی و اتو کشیده باشیم، بلکه باید عادت‌های منفی را کنار بگذاریم و با اصول اخلاقی موردی نیز در تعاملات اجتماعی موفق، آشنا شویم. هدف کتابچه حاضر ترسیم استاندارد‌ی از رفتارهای مطلوب در سازمانهای امروزی و منطبق با فرهنگ ایرانی است.