

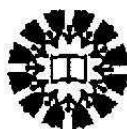
رفتار و مدیریت سازمانی

جان ام. ایوانسویچ
رابرت کونوپاسکی
میشل تی. ماتسون

ترجمه
دکتر غلامرضا شمس

تهران

۱۳۹۸



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

Ivancevich, John M.

سرشناسه: ایوانسویچ، جان ام.

عنوان و نام پدیدآور: رفتار و مدیریت سازمانی / جان ام. ایوانسویچ، رابرت کونوپاسکی و میشل تی. ماتسون؛ ترجمه غلامرضا شمس.

مشخصات نشر: تهران: سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاه‌ها (سمت)، پژوهشکده تحقیق و توسعه علوم انسانی، ۱۳۹۸.

مشخصات ظاهری: هجده، ۷۰۹ ص.: جدول، نمودار.

فروست: «سمت»؛ ۲۳۰۰. علوم تربیتی؛ ۱۶۱.

شابک: ۱-۰۷۵۷-۰۲-۶۰۰-۹۷۸-۷۳۰۰۰۰ ریال

یادداشت: عنوان اصلی: Organizational Behavior & Management, 10th ed., 2014.

یادداشت: کتابنامه.

موضوع: رفتار سازمانی، Organizational Behavior

شناسه آبروده: کونوپاسکی، رابرت، Konopaske, Robert

شناسه افزوده: ماتسون، میشل تی.، نویسنده همکار، Matteson, Michael T.

شناسه خزونه: شمس، غلامرضا، ۱۳۵۶-، مترجم.

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

پژوهشکده تحقیق و توسعه علوم انسانی.

The Organization for Researching and Composing University Textbooks in the Humanities (SAMT), Institute for Research and Development in the Humanities.

رده‌بندی کنگره: ۱۳۹۸-۷۳۰۰۰۰ / ۵۸/۷ HD

رده‌بندی دیویی: ۶۵۸/۴

شماره کتابشناسی ملی: ۶۰۳۱۵۱

سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاه‌ها (سمت)

پژوهشکده تحقیق و توسعه علوم انسانی



Organizational Behavior & Management, John M. Ivancevich, Robert Konopaske & Michael T. Matteson, 10th ed., New York: McGraw-Hill Companies, 2014.

رفتار و مدیریت سازمانی

جان ام. ایوانسویچ، رابرت کونوپاسکی، میشل تی. ماتسون

ترجمه دکتر غلامرضا شمس (دانشیار دانشگاه شهید بهشتی)

ویراستار: سحر غفاری بیجار

چاپ اول: پاییز ۱۳۹۸

تعداد: ۵۰۰

حروفچینی و لیتوگرافی: سمت

چاپ و صحافی: چاپ و انتشارات دانشگاه پیام نور

قیمت: ۷۳۰۰۰ 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 ۰۲-۴۴۲۴۶۲۵۰.

www.samt.ac.ir

info@samt.ac.ir

@sazman_samt

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 مطالب

صفحه	عنوان
۱	پیشگفتار مترجم
	بخش اول: حوزه مطالعاتی رفتار سازمانی
۵	فصل اول: مدیریت اثرات رفتار سازمانی را درک می کنند
۹	سیر تکامل مدیریت
۱۰	مدیریت علمی
۱۱	مدیریت اداری
۱۱	ضرورت مطالعه رفتار سازمانی
۱۲	رهبران و رفتار سازمانی
۱۴	مطالعات هاثورن
۱۶	نظریه سیستم ها و اثربخشی سازمانی
۱۹	کیفیت
۲۰	بهره وری
۲۰	کارایی
۲۱	رضایت
۲۱	انطباق
۲۱	توسعه
۲۲	نیروهای محیطی تأثیرگذار بر اقدامات مدیریتی
۳۰	چارچوب مطالعه رفتار سازمانی
۳۰	محیط سازمان
۳۰	فهم و مدیریت رفتار فردی
۳۴	رفتار گروهی و تأثیر بین فردی
۳۶	فرایندهای سازمانی
۳۹	طراحی، تغییر و نوآوری سازمانی

۴۰	خلاصه نکات کلیدی
۴۱	سؤالاتی برای مرور و بحث بیشتر
۴۲	تمرین
۴۵	فصل دوم: فرهنگ ملی و سازمانی
۴۶	فرهنگ و ارزش‌های ملی بر رفتارهای محیط کار تأثیر می‌گذارد
۵۲	مسائل فرهنگ سازمانی
۵۲	تعریف فرهنگ سازمانی
۵۴	فرهنگ سازمانی و تأثیرات آن
۵۶	ابعاد فرهنگ سازمانی
۶۲	تأثیر بر تغییر فرهنگ
۶۵	دوام فرهنگ از مابین جامعه‌پذیری
۶۷	جامعه‌پذیری انتظاری
۶۸	تطابق
۶۸	مدیریت نقش
۶۹	ویژگی‌های جامعه‌پذیری اثر بخش
۶۹	ارشادگری
۷۵	معنویت و فرهنگ
۷۹	خلاصه نکات کلیدی
۷۹	سؤالاتی برای مرور و بحث بیشتر
۸۰	تمرین
	بخش دوم: فهم و مدیریت رفتار فردی
۸۳	فصل سوم: تفاوت‌های فردی در محیط کار
۸۳	چرا تفاوت‌های فردی
۸۴	تأثیر تفاوت‌های فردی بر رفتار کاری
۸۵	تنوع
۹۱	توانایی‌ها و مهارت‌ها
۹۳	نگرش‌ها
۹۸	شخصیت
۱۰۸	هیجانات
۱۱۳	خلاصه نکات کلیدی
۱۱۴	سؤالاتی برای مرور و بحث بیشتر

۱۱۵	تمرین
۱۱۹	پرسش‌ها
۱۲۰	فصل چهارم: ادراکات و اسنادها
۱۲۱	فرایند ادراکی
۱۲۶	گروه‌بندی ادراکی
۱۲۸	گروه‌بندی‌های ادراکی ممکن است اشتباهانی به بار آورد
۱۲۹	کلیشه‌سازی
۱۳۱	توجه انتخابی و تقسیم‌شده
۱۳۱	اثر هاله‌ای
۱۳۲	خطای من‌سانی
۱۳۳	عوامل رفعتی
۱۳۳	نیازها و خواسته
۱۳۴	نظریه اسناد
۱۳۷	مدیریت برداشت
۱۳۷	فرایندی میان‌فردی
۱۳۹	بک الگو و مدیریت برداشت در عمو
۱۴۱	خلاصه نکات کلیدی
۱۴۲	سؤالاتی برای مرور و بحث بیشتر
۱۴۳	تمرین
۱۴۸	فصل پنجم: انگیزش
۱۵۱	نقطه شروع: نیازها کارکنان را برمی‌انگیزند
۱۵۴	رویکردهای محتوایی
۱۵۴	سلسله مراتب نیازهای مازلو
۱۵۷	نظریه ای‌آرجی آلدرفر
۱۵۹	نظریه دوعاملی هرزبرگ
۱۶۵	نظریه نیازهای اکتسابی مک‌کلند
۱۶۷	خلاصه چهار نظریه محتوایی
۱۶۸	رویکردهای فرایندی
۱۶۸	نظریه انتظار
۱۷۱	نظریه برابری
۱۷۲	تغییراتی برای بازگشت برابری

۱۷۲	تحقیق دربارهٔ برابری
۱۷۸	تعیین هدف
۱۸۰	تحقیق دربارهٔ تعیین هدف
۱۸۳	انگیزش و پیمان روان‌شناختی
۱۸۵	مدیران اثربخش به کارکنان انگیزه می‌دهند
۱۸۶	خلاصه نکات کلیدی
۱۸۷	سؤالاتی برای مرور و بحث بیشتر
۱۸۹	فصل ششم: طراحی و عملکرد شغلی
۱۹۱	طراحی، مدل و کیفیت زندگی کاری
۱۹۲	مدل کمی طراحی شغل
۱۹۳	نتایج عملکرد شغلی
۱۹۳	نتایج کیفی
۱۹۳	نتایج رفتار
۱۹۴	نتایج درونی و بیرونی
۱۹۶	نتایج رضایت شغلی
۱۹۸	طراحی شغل: دامنه، عمق و روابط
۱۹۸	دامنه و عمق
۲۰۰	روابط شغلی
۲۰۱	روشی که افراد شغل خود را درک می‌کنند
۲۰۲	ویژگی‌های شغل
۲۰۳	تفاوت‌های فردی
۲۰۳	تفاوت‌های محیط اجتماعی
۲۰۴	افزایش دامنهٔ مشاغل: چرخش و توسعهٔ شغل
۲۰۴	چرخش شغلی
۲۰۵	توسعهٔ شغلی
۲۰۷	افزایش عمق مشاغل: غنی‌سازی شغلی
۲۱۱	تیم‌های خودگردان
۲۱۳	چیدمان متناوب کار
۲۲۰	مدیریت کیفیت فراگیر و طراحی شغل
۲۲۴	خلاصه نکات کلیدی
۲۲۵	سؤالاتی برای مرور و بحث بیشتر
۲۲۶	تمرین

۲۲۹	فصل هفتم: ارزشیابی و پاداش بر رفتار تأثیر می گذارند
۲۳۰	ارزشیابی عملکرد
۲۳۰	اهداف ارزشیابی عملکرد
۲۳۲	تمرکز ارزشیابی
۲۳۳	بهبود ارزشیابی ها
۲۳۵	بازخورد ارزشیابی عملکرد
۲۳۵	هدف بازخورد ارزشیابی
۲۳۷	الگویی برای بازخورد
۲۳۷	بازخورد چندمنبعی: رویکرد ۳۶۰ درجه
۲۴۰	نظریه تقویت
۲۴۱	تقویت
۲۴۱	تنبيه
۲۴۲	خاموشی
۲۴۲	برنامه های تقویت
۲۴۴	الگویی برای پاداش فردی
۲۴۶	پاداش های درونی و بیرونی
۲۵۳	تعامل پاداش ها
۲۵۴	مدیریت پاداش ها
۲۵۷	پاداش ها بر پیامدهای مهم سازمانی اثر می گذارند
۲۵۷	جابه جایی و غیبت
۲۵۹	عملکرد شغلی
۲۵۹	تعهد سازمانی
۲۶۰	نظام های پاداش نوآورانه
۲۶۰	پرداخت مبتنی بر مهارت
۲۶۲	برادبندینگ
۲۶۴	خدمات اختصاصی
۲۶۵	پاداش های مبتنی بر تیم
۲۶۷	مزایای پاره وقت
۲۶۸	سهیم شدن در منافع
۲۶۹	برنامه های سهیم شدن کارکنان در مالکیت
۲۷۰	خط منظر: مسئله اصلی
۲۷۱	خلاصه نکات کلیدی

سؤالاتی برای مرور و بحث بیشتر

تمرین

فصل هشتم: مدیریت سوء رفتار

مدیریت سوء رفتار

تحقیقات در حال ظهور درباره سوء رفتار

پیش‌بین‌ها/ورودی‌ها

میانجی‌ها

نتایج

هزینه‌ها

مدل‌های مدیریت

سوء رفتار و انتداب شده

آزار جنسی

پرخاشگری و خشونت

تحکم

بی‌تمدنی

کلاهبرداری

استعمال مواد مخدر در محل کار

سوء استفاده از اینترنت

کارشکنی

سرقت

حریم خصوصی

حریم خصوصی ایمیل

آستانه سازمانی

سیاست انجام آزمایش

خلاصه نکات کلیدی

سؤالاتی برای مرور و بحث بیشتر

فصل نهم: مدیریت استرس فردی

استرس چیست؟

الگوی استرس

محرك‌های تنش‌زای کاری: فردی، گروهی و سازمانی

محرك‌های تنش‌زای فردی

۳۲۴	محرك‌های تنش‌زای گروهی، سازمانی و غیرکاری
۳۲۶	ارزیابی شناختی
۳۲۷	مقابله با استرس
۳۲۷	پیامدهای استرس
۳۲۸	پیامدهای فردی
۳۳۲	پیامدهای سازمانی
۳۳۴	تعدیل‌کننده‌های استرس
۳۳۴	شخصیت
۳۳۵	الگوی رفتاری تیپ A
۳۳۷	حمایت اجتماعی
۳۳۷	مدیریت استرس: رویکردهای فردی و سازمانی
۳۳۹	به‌حد استر رساندن تناسب فرد-محیط
۳۴۱	برنامه‌های پیشگیری مدیریت استرس سازمانی
۳۴۹	خلاصه نکات کلیدی
۳۵۰	سوالاتی برای مرور و بحث بیشتر
	بخش دوم: فنار گروهی و تأثیر بین فردی
۳۵۱	فصل دهم: گروه‌ها و تیم‌ها
۳۵۳	ماهیت گروه‌ها
۳۵۵	انواع گروه‌ها
۳۵۶	گروه‌های رسمی
۳۵۷	گروه‌های غیررسمی
۳۵۸	چرا مردم گروه تشکیل می‌دهند؟
۳۵۹	مراحل رشد گروه
۳۶۰	شکل‌گیری
۳۶۰	برآشفنگی
۳۶۱	هنجاری
۳۶۱	اجرا
۳۶۲	انحلال
۳۶۲	ویژگی‌های گروه‌ها
۳۶۳	ترکیب
۳۶۴	سلسله مراتب مقام‌ها
۳۶۵	نقش‌ها

۳۶۶	هنجارها
۳۶۹	رهبری
۳۷۰	انسجام
۳۷۶	اثر بخشی گروه
۳۷۷	تیم‌ها
۳۷۷	انواع تیم‌ها
۳۸۵	اثر بخشی تیم
۳۸۹	خلاصه نکات کلیدی
۳۹۱	سؤالاتی برای مرور و بحث بیشتر
۳۹۲	تمرین
۴۰۰	فصل یازدهم: مدیریت تعارض و مذاکره
۴۰۱	دیدگاه‌های معارض در برابر تعارض میان گروهی
۴۰۲	تعارض سازنده
۴۰۲	تعارض مخرب
۴۰۴	تعارض و عملکرد سازمانی
۴۰۴	علل تعارض میان گروهی
۴۰۵	وابستگی کاری
۴۰۷	تفاوت در اهداف
۴۰۸	تفاوت‌های ادراکی
۴۰۹	پیامدهای تعارض میان گروهی مخرب
۴۱۰	تغییرات درون گروه‌ها
۴۱۱	تغییرات بین گروه‌ها
۴۱۳	مدیریت تعارضات میان گروهی از طریق حل آن
۴۱۴	غلبه
۴۱۶	گذشت
۴۱۷	حل مسئله
۴۱۸	اجتناب
۴۱۸	سازش
۴۲۱	برانگیختن تعارض سازنده میان گروهی
۴۲۳	ورود افراد بیرونی به گروه
۴۲۳	تغییر ساختار سازمانی

۴۲۴	تحریک رقابت
۴۲۴	استفاده از تعارض برنامه‌ریزی شده
۴۲۵	مذاکره
۴۲۶	مذاکره برد-باخت
۴۲۷	مذاکره برد-برد
۴۲۹	فنون مذاکره
۴۳۰	افزایش اثربخشی مذاکره
۴۳۲	استفاده از طرف سوم در مذاکره
۴۳۲	تیم‌سازی
۴۳۴	مذاکرات در سطح جهان
۴۳۵	بهبود مذاکرات
۴۳۶	خلاصه نکات کلیدی
۴۳۸	سوالاتی برای مرور بحث و تمرین
۴۳۹	تمرین
۴۴۵	مطالعه موردی
۴۴۸	فصل دوازدهم: قدرت و سیاست
۴۴۹	مفهوم قدرت
۴۵۰	قدرت از کجا منشأ می‌گیرد؟
۴۵۰	قدرت میان‌فردی
۴۵۴	قدرت ساختاری
۴۵۹	توانمندسازی
۴۶۳	قدرت زیر واحد یا بین‌بخشی
۴۶۴	غلبه بر عدم اطمینان
۴۶۵	مرکزیت
۴۶۵	قابلیت جایگزینی
۴۶۶	فرمان‌برداری و توهم قدرت
۴۶۹	راهبردها و تاکتیک‌های سیاسی
۴۶۹	تحقیق در مورد سیاست
۴۷۱	بازی سیاست
۴۷۱	تدابیری برای نفوذ سیاسی
۴۷۴	مدیریت برداشت
۴۷۶	اخلاقیات، قدرت و سیاست‌ها

پیشگفتار مترجم

رفتار سازمانی حوزه‌ای مطالعاتی و کاربردی در علوم رفتاری است که بر پایه چندین رشته علمی، از جمله روان‌شناسی، جامعه‌شناسی، انسان‌شناسی و علوم سیاسی شکل گرفته است و به مطالعه تأثیر ابعاد، گروه‌ها و ساختار سازمان بر رفتارهای درون سازمان می‌پردازد. این پرسش همواره برای مدیران، و حتی برای کسانی که مدیر نیستند، مطرح بوده که چرا کارکنان یک سازمان یا نهاد به شیوه خاصی رفتار می‌کنند و رفتار آن‌ها چه تأثیری بر آن سازمان می‌گذارد. یافتن پاسخی برای این پرسش، به مدیریت بهتر سازمان و اثربخشی بیشتر آن کمک می‌کند. سؤالاتی از این دست، در رفتار سازمانی که حوزه مطالعاتی نسبتاً جدیدی است، مورد بحث و بررسی قرار می‌گیرد و لذا به هم، پیوسته و کنترل رفتار انسانی که از جمله اهداف رفتار سازمانی است، کمک شایانی می‌کند.

کتاب حاضر، با عنوان رفتار و مدیریت سازمانی، به صورتی جامع و کامل به بحث درباره رفتار و مدیریت در سازمان‌ها پرداخته است. این کتاب با ویراست‌های بسیار و در سطحی گسترده در جهان منتشر و مورد استفاده قرار گرفته است و جای خالی آن در دانشگاه‌های ما احساس می‌شود. کتاب‌های بسیاری در این مورد نوشته شده که هر یک در جای خود حائز ارزش و قابل استفاده است. نویسندگان این کتاب در شنیده‌اند، علاوه بر ارائه مباحث جامع و مبسوط درباره رفتار و مدیریت سازمانی، با ذکر مثال‌هایی از کشورهای مختلف جهان، دیدی جامع و به‌روز نسبت به این حوزه کسب، و آن را از اسناد و زوایای مختلف بررسی کنند.

در هر فصل، مرتبط با هر قسمت و حسب ضرورت، از مباحثی مانند «مسائل رفتار سازمانی»، «اطلاعاتی برای استفاده بیشتر»، «رفتار سازمانی جهانی»، «قضاوت با شما»، «پاسخ قضاوت با شما»، «تمرین»، «مطالعه موردی» و ... استفاده شده که در نوع خود کم‌نظیرند و به فهم مطالب بسیار کمک می‌کنند. این کتاب مباحث رفتار و مدیریت سازمانی را در قالب

پنج بخش و هفده فصل ارائه کرده است. در بخش اول، با عنوان «حوزه مطالعاتی رفتار سازمانی»، به این موضوع پرداخته می‌شود که مسئله مدیریت در رابطه با عواملی که تأثیر بیشتری دارند، از حساسیت و اهمیت بیشتری برخوردار است.

در بخش دوم، با عنوان «فهم و مدیریت رفتار فردی»، ضمن تبیین اینکه عملکرد فردی مبنای عملکرد سازمانی است، چگونگی فهم رفتار فردی، برای مدیریت اثربخش توضیح داده می‌شود، لذا در این خصوص هفت مبحث اساسی در قالب هفت فصل پوشش داده شده است. در بخش سوم، درباره رفتار گروهی و تأثیر بین فردی، به این مسئله می‌پردازیم که مناسبات میان فرد و گروه، عوامل نیرومندی هستند که بر عملکرد سازمانی تأثیر می‌گذارند. در این بخش آثوری برای جنبه‌های مهم تأثیر گروهی و بین فردی بر رفتار سازمانی ارائه می‌شود، از جمله رهبری، مشارکتی، رفتار و تعارض بین گروهی و قدرت و سیاست‌های سازمانی که در سه فصل نهم، دهم و یازدهم و دوازدهم مورد بحث قرار گرفته است.

در بخش چهارم به موضوع «فرایندهای سازمانی» پرداخته می‌شود و مشتمل بر معرفی چند فرایند تأثیرگذار بر عملکرد سازمان‌هاست، مانند ارتباط، تصمیم‌گیری و رهبری که در فصل‌های سیزدهم تا پانزدهم ارائه شده است.

و سرانجام در بخش پنجم، که شامل در فصل (فصل‌های شانزدهم و هفدهم) است، با نگاهی به «طراحی، تغییر و نوآوری سازمانی»، بر این باوریم که مدیران، به منظور ارتقا و بهبود عملکردشان، باید درک شفاف و درستی از ساختار سازمانی داشته باشند. نموداری که بر روی کاغذ ترسیم می‌شود، صرفاً پیکربندی مناصب، واحدها، غلّی و خطوط اختیار در میان بخش‌های آن سازمان را نشان می‌دهد؛ حال آنکه ساختارهای سازمانی بسیار پیچیده‌تر از چیزی است که بر روی نمودار نمایش داده می‌شود و گاه لازم است که مدیران امکان بهبود کارکرد سازمانی اثربخش را، از طریق اعمال تغییرات مهم در کل سازمان در نظر بگیرند. تغییر و توسعه سازمانی، مبین تلاش‌های برنامه‌ریزی‌شده برای بهبود عملکرد کلی فردی، گروهی و سازمانی است.

این کتاب، علاوه بر اینکه می‌تواند به عنوان درسنامه دانشگاهی مورد استفاده قرار گیرد، راهنمای خوبی برای مدیران و کارشناسان دستگاه‌های مختلف در تمام مشاغل تولیدی، بازرگانی، صنعتی و خدماتی نیز خواهد بود. در ترجمه این کتاب، تلاش شده است تا نظرات نویسندگان به نحو مطلوب منتقل شود و اصل امانت‌داری رعایت شود. لیکن، تعدادی از مطالعات موردی، کادرها و مثال‌ها که متناسب با فرهنگ ما نبود یا غیرضروری تشخیص داده

شد، تعمداً حذف شد. به هر روی، ترجمه این کتاب، با وجود دقت و ریزینی‌های فراوان به هنگام چاپ، به دور از اشتباه نیست و از خوانندگان محترم تقاضا می‌شود نظرات سازنده خود را برای مترجم ارسال فرمایند تا در چاپ‌های بعدی کتاب مورد استفاده قرار گیرد. در انتها، ضمن تقدیر از همه کسانی که اینجانب را در ترجمه و چاپ کتاب حاضر یاری دادند، به‌ویژه جناب حجت‌الاسلام دکتر محمد ذبیحی، رئیس محترم سازمان سمت و همکاران گرانقدر ایشان دکتر زهرا ابوالحسنی، دکتر محمود جوان، دکتر عبدالرسول فروتن، ویراستار گرامی دکتر سحر غفاری، و خانم لیلا شرف و سایر عزیزانی که به نحوی تسهیل‌گر چاپ کتاب حاضر بودند، رای آن‌ها آرزوی سلامت و طول عمر باعزت دارم.

غلامرضا شمس

دانشیار دانشگاه شهید بهشتی

زمستان ۱۳۹۸

www.ketab.ir