

4832

۵۰۰

۱

۷۷۷

۷۷۷

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

مبانی رفتار سازمانی در ادارات و سازمان ها

سیار فیعی

دبیر آموزش پرورش استان مرکزی

سحر فیعی

کارشناس ارشد مدیریت اجرایی

مهدی اسماعیلی

دانشجوی دکتری مدیریت دانشگاه تهران (مدرس دانشگاه)

سرشناسه: رفیعی، سیما، ۱۳۵۱ -
عنوان و نام پدیدآور: مبانی رفتار سازمانی در ادارات و سازمانها
مؤلفین: سیما رفیعی، سحر رفیعی، مهدی اسماعیلی
مشخصات نشر: قم: هم میهن ۱۳۹۴

مشخصات ظاهری: ۳۳۴ ص

شابک: ۹۷۸-۹۶۴-۲۸۷۶-۵۷-۰

ISBN: 978-964-2876-57-0

بهرست نویسی بر اساس اطلاعات فیپا.

موضوع: مدیریت - رفتار سازمانی - ارتباطات در سازمان

ناسه افزوده: رفیعی، سحر

شناسه افزوده: اسماعیلی، مهدی

رده بندی کنگ: ۳۰۷.۷۲۰۵۸ HD ۱۳۹۴

رده بندی یوبی: ۳۰۷.۷۲

شماره کتابشناسی: ۳۶۶۲۴



نشر هم میهن

مبانی رفتار سازمانی در ادارات و سازمانها

ناشر: هم میهن

مؤلفان:

سیما رفیعی، سحر رفیعی، مهدی اسماعیلی

چاپ: ذاکر

نوبت چاپ: اول ۱۳۹۴

تیراژ: ۵۰۰ نسخه

قیمت: ۲۵۰۰۰ تومان

شابک: ۹۷۸-۹۶۴-۲۸۷۶-۵۷-۰

کلیه حقوق برای مؤلف محفوظ است

نشر هم میهن

نشانی: قم - خ معلم - مجتمع ناشران - نشر هم میهن، پلاک ۱۲۰

۰۹۱۲۶۵۱۶۳۹۲

پیشگفتار

رفتار سازمانی یک دانش میان رشته‌ای است که مطالعه رفتار افراد، گروه‌ها و سازمان را بر عهده دارد. در این مطالعه روانشناسان، جامعه‌شناسان، مردم‌شناسان، آگاهان علم سیاست، اقتصاد، تاریخ و... کمک رفتار سازمانی می‌آیند تا تحلیلی عمیق، دقیق، جامع و ساده و قابل فهم همگان را ارائه دهند.

با این دیدگاه وظیفه رفتار سازمانی مطالعه رفتار سازمانی در عرصه سازمان، رویارویی رفتار فرد و سازمان و بالاخره بررسی سازمان است. کتاب پیش رو با دیدی نوگرا و جدید، نیم نگاهی به کتب پیشین تالیفی در این حوزه داشته و همچنین در پی بیان مباحث جدید رفتاری که چالش جدید سازمان‌ها می‌باشند، است.

این کتاب مشتمل بر هفت فصل است که در نهایی آن نیز پیوست‌هایی جهت کارهای پژوهشی محققان و پژوهشگران بدان اضافه شده است. فصل اول در پی واژه‌کاوی و مفهوم-شناسی رفتار و رفتار سازمانی است. فصل دوم به دنبال بیان سوری‌های یادگیری سازمانی و مدیریت دانش در سازمان است. فصل سوم ادبیات بومی و بین‌المللی تیم و گروه را مورد واکاوی قرار می‌دهد. فصل چهارم قدرت، سیاست، تعارض و سرمایه اجتماعی را دست مایه تشریح قرار می‌دهد. در فصل پنجم فرهنگ سازمانی و در فصل ششم سادی و نشاط سازمانی در کنار سکوت سازمانی بیان خواهد شد و در فصل هفتم نیز تعهد سازمانی مورد تشریح قرار خواهد گرفت.

مؤلفین

فهرست مندرجات

فصل اول: واژه‌کاوی، مفهوم‌شناسی و تبارشناسی رفتار و رفتار سازمانی

۱	مقدمه
۲	سازمان‌شناسی
۳	واژه‌کاوی رفتار
۵	ریب و موضوع رفتار
۵	تجزیه و تحلیل رفتار
۶	سطوح تجزیه و تحلیل رفتار
۷	اهداف رفتار سازمانی
۱۴	مفهوم‌شناسی مدیریت کیفیت جامع و ارتباط با رفتار سازمانی
۱۵	بهبود مهارت افراد
۱۵	نیروی کار گوناگون
۱۶	واکنش در برابر جهانی شدن سازمان
۱۶	تفویض اختیار
۱۷	نوآوری و ایجاد تغییر
۱۷	سازش با پدیده‌های به نام تغییرات سرسام‌آور
۱۸	کم شدن وفاداری کارکنان
۱۸	نیروی کار دوگانه (مضاعف)
۱۹	مبانی رفتار فرد
۲۰	۱-نگرش
۲۲	۲-شخصیت
۲۵	رابطه بین مشاغل و شخصیت
۲۶	۳-ادارک
۲۷	۴-یادگیری

فصل دوم: مفاهیم و تئوری‌های یادگیری، سازمان یادگیرنده و مدیریت دانش

۱	مقدمه
۳۰	یادگیری
۳۱	نظریه‌های یادگیری
۳۳	منابع یادگیری
۳۵	مراحل یادگیری
۳۵	روش‌های یادگیری
۳۶	تبارشناسی یادگیری ترکیبی
۳۸	تعریف یادگیری ترکیبی

۳۸	اهمیت یادگیری ترکیبی
۴۰	مدل یادگیری ترکیبی
۴۱	طبقه‌بندی‌های یادگیری ترکیبی
۴۲	فرضیه مبتنی بر مهارت
۴۳	فرضیه مبتنی بر رفتار
۴۴	فرضیه مبتنی بر صلاحیت
۴۵	رایای یادگیری ترکیبی
۴۵	تاریخچه آموزش و یادگیری ترکیبی
۴۷	استراتژی‌های یادگیری ترکیبی
۴۸	یادگیری سازمانی
۴۹	ویژگی‌های سازمان یادگیرنده
۵۱	ناتوانی یادگیری سازمانی
۵۲	انواع یادگیری سازمان
۵۴	انواع حالت‌های سازمان یادگیرنده
۵۶	روش‌های رفع ناتوانی‌های یادگیری
۶۰	سازمان یاددهنده
۶۲	مفهوم‌شناسی سازمان یاددهنده
۶۲	مولفه‌های سازمان یاددهنده
۶۳	تبارشناسی دانش
۶۷	انواع دانش
۶۸	پیشینه‌کاوی مدیریت دانش
۷۰	مفهوم‌شناسی مدیریت دانش
۷۳	مدل نوناکو و تکیوچی
۷۴	مدل پایه‌های ساختمان مدیریت دانش
۸۰	راهبردهای کلیدی مدیریت دانش در توسعه مبتنی بر دانایی
۸۰	مفهوم‌شناسی فراموشی سازمانی
	طبقه‌بندی فراموشی سازمانی
۸۲	نظریه آرمی در خصوص فراموشی سازمانی
۸۵	نظریه دی هالن در خصوص فراموشی سازمانی
۸۷	ترکیب طبقه‌بندی‌های فراموشی سازمانی
۸۷	مفهوم‌شناسی هوش سازمانی
۸۸	اصول هوش سازمانی
۸۸	فرآیند هوش سازمانی

فصل سوم: مبانی رفتاری شکل‌گیری گروه و شناخت تیم‌ها در سازمان‌ها

۹۱	 مقدمه
۹۲	 تعریف گروه
۹۲	 گروه‌ها و عملکرد فردی
۹۴	 انواع گروه
۹۴	 گروه‌های رسمی
۹۴	 گروه‌های غیررسمی
۹۵	 گروه باز یا بسته
۹۶	 تیم
۹۷	 تقسیم‌بندی دیگر تیم
۹۸	 تیم کاری
۹۸	 ۱. تیم‌های حل‌کننده / مسئله
۹۹	 ۲. تیم‌های کاری خودگردان
۹۹	 ۳. تیم‌های فرا-وظیفه‌ای (متخصص)
۱۰۰	 ۴. تیم‌های مجازی
۱۰۱	 خصوصیات تیم‌های با عملکرد بالا
۱۰۱	 تشکیل و راه‌اندازی تیم‌های کاری (تیم‌سازی)
۱۰۲	 مراحل تشکیل و توسعه تیم
۱۰۲	 مرحله ۱: تیم توسعه نیافته
۱۰۳	 مرحله ۲: تیم در حال تجربه اندوزی
۱۰۳	 مرحله ۳: تیم تثبیت‌شده
۱۰۳	 مرحله ۴: تیم منسجم و جا افتاده
۱۰۴	 چرخه‌ی تیم‌سازی
۱۰۶	 مدل فرآیندی تیم‌سازی در سازمان‌ها
۱۰۷	 عوامل حیاتی موفقیت تیم
۱۰۸	 ویژگی‌های اعضای تیم
.....	 مزایای تیم‌سازی
۱۱۱	 پنج آسیب (آفت) کار تیمی
۱۱۳	 تفاوت‌های تیم و گروه
۱۱۵	 رهبران تیم در مقایسه با مدیران گروه
۱۱۵	 نتایج فعالیت‌های گروهی و تیمی

فصل چهارم: قدرت، سیاست، تعارض، اعتماد به کار و سرمایه اجتماعی در سازمان

۱۱۸	 مقدمه
۱۱۹	 تعریف قدرت

۱۱۹	مقایسه رهبری با قدرت
۱۲۰	پایگاه‌های قدرت
۱۲۰	کلید درک قدرت
۱۲۱	عواملی که موجد وابستگی
۱۲۲	مفهوم‌شناسی رفتار سیاسی
۱۲۲	اهداف دیدگاه سیاسی
۱۲۳	عوامل مؤثر بر رفتار سیاسی
۱۲۳	تسخیر احساسات
۱۲۳	روش‌های تسخیر احساسات
۱۲۴	اثر بخشی شیوه‌های تسخیر احساسات
۱۲۴	اصول اخلاقی رفتار سیاسی
۱۲۴	نکات کاربردی برای مدیران
۱۲۵	مفهوم تعارض
۱۲۵	جایگاه تعارض در مدیریت
۱۲۸	تقسیم بندی تعارضات سازمانی
۱۲۹	ارزیابی منشأ تعارضات سازمانی
۱۳۰	الف) اختلاف‌های شخصی (تفاوت‌های فردی)
۱۳۰	ب) اختلاف‌های ساختاری
۱۳۱	واژه‌شناسی اعتیاد به کار
۱۳۲	تقسیم‌بندی افراد از نظر شیوه‌های کار
۱۳۵	اعتیاد به کار یا پرکاری
۱۳۶	دیدگاه روانشناسانه به اعتیاد به کار
۱۴۳	جنبه‌های مثبت و منفی اعتیاد به کار
۱۴۶	مدل‌های تبیینی اعتیاد به کار
۱۴۸	سرمایه اجتماعی
۱۵۰	ویژگی‌های سرمایه اجتماعی
۱۵۱	عناصر و مولفه‌های سرمایه اجتماعی
۱۵۱	عوامل مؤثر بر شکل‌گیری سرمایه اجتماعی
۱۵۷	تأثیرات سرمایه اجتماعی بر مولفه‌های اجتماعی
۱۵۷	الف) نقش سرمایه اجتماعی در سازمان‌ها
۱۶۲	ب) نقش سرمایه اجتماعی در توسعه
۱۶۳	رویکردهای نسبت به سرمایه اجتماعی در رابطه با توسعه
۱۶۵	ج) سرمایه اجتماعی و بهداشت
۱۶۷	د) سرمایه اجتماعی و آموزش

۱۷۱	 سرمایه اجتماعی و استاندارد زندگی
۱۷۱	 نگاهی به وجه منفی سرمایه اجتماعی

فصل پنجم: فرهنگ سازمانی

۱۷۴	 مقدمه
۱۷۵	 فرهنگ سازمانی
۱۷۵	 مفاهیم فرهنگ
۱۷۸	 ویژگی‌های فرهنگ
۱۸۲	 تعریف سازمان
۱۸۴	 حوزه‌های فرهنگ
۱۸۵	 تعریف فرهنگ سازمانی
۱۸۷	 ویژگی‌های فرهنگ سازمانی
۱۹۲	 کارکرد فرهنگ سازمانی
۱۹۳	 لایه‌های فرهنگ سازمانی
۱۹۳	 دیدگاه فرنچ
۱۹۵	 دیدگاه ادگار شاین
۱۹۵	 سطوح اول: مصنوعات و ابداعات
۱۹۷	 سطوح دوم: ارزش‌ها
۱۹۸	 سطح سوم: مفروضات بنیادی
۱۹۹	 دیدگاه مری جو هچ
۲۰۱	 دیدگاه استیون ات
۲۰۲	 الف- لایه ظاهری (مادی) یا عینی
۲۰۳	 ب- لایه باطنی (غیر مادی) یا ذهنی
۲۰۳	 دیدگاه هافستد
۲۰۵	 انواع فرهنگ سازمانی
۲۰۶	 کوپین و مک گارت
۲۰۷	 ساتن فیلد
۲۰۸	 شخصیت الگویی
۲۰۸	 عوامل و اجزاء فرهنگ سازمان
۲۱۱	 چگونگی شکل‌گیری و تداوم فرهنگ سازمانی
۲۱۳	 نقش فرهنگ
۲۱۴	 قدرت فرهنگ
۲۱۶	 فرهنگ مشترک (غالب) و پاره فرهنگ‌ها
۲۱۷	 فرهنگ سالم و فرهنگ بیمار
۲۱۹	 فضا (جو) سازمانی

عوامل مؤثر بر فرهنگ سازمان	۲۲۰
فرهنگ در منظر اسلام و معارف قدسی	۲۲۱

فصل ششم: مفاهیم و مدل‌های شادی و نشاط سازمانی سکوت سازمانی، استرس سازمانی

مقدمه	۲۲۹
تعریف شادی	۲۳۰
شادی در محیط کار	۲۳۱
نقش راهبردی شادی در کار	۲۳۲
نقش راهبردی اهمیت شادی در محیط کار	۲۳۳
نظریات و مدل‌های شادی و نشاط	۲۳۵
مدل‌های شادی در محیط کار	۲۳۸
مدل سه بخشی برای ایجاد شادی در محیط کار	۲۳۹
مدل الکساندر جرلوف برای شادی در محیط کار	۲۳۹
مفهوم‌شناسی سکوت سازمانی	۲۴۰
گونه‌شناسی سکوت	۲۴۱
ریشه‌های سکوت سازمانی	۲۴۲
دلایل سکوت سازمانی	۲۴۳
تاکتیک‌های ایجاد سکوت	۲۴۳
تأثیرات سکوت سازمانی	۲۴۴
راه‌های کاهش سکوت سازمانی	۲۴۵
تاریخچه استرس	۲۴۶
مفهوم استرس	۲۴۸
استرس‌های خوب و استرس‌های مخرب	۲۴۹
تعریف استرس شغلی	۲۵۰
عوامل ایجاد کننده استرس شغلی معلمان و اساتید	۲۵۳
مراحل فشار عصبی	۲۵۴
بیماری‌های وابسته به استرس	۲۵۴

فصل هفتم: تعهد سازمانی کارکنان و توانمندسازی آنان

مقدمه	۲۵۸
تعهد سازمانی	۲۵۸
انواع تعهد	۲۶۴
عوامل مؤثر بر انواع تعهد از دیدگاه آلن و می‌یر	۲۶۸
مطالعه استیز و همکاران	۲۷۲
عوامل شخصی	۲۷۲
عوامل سازمانی	۲۷۲

۲۷۲.....	عوامل غیر سازمانی
۲۷۴.....	عوامل موثر بر تعهد سازمانی از دیدگاه ماتیو و زاجاک
۲۷۸.....	دیدگاه‌هایی در مورد تعهد سازمانی
۲۷۹.....	دیدگاه‌هایی در مورد کانون‌های تعهد سازمانی
۲۷۹.....	دیدگاه جرز
۲۷۹.....	دیدگاه بکر و بیلینگس
۲۸۱.....	تعهد سازمانی مفهوم یک بعدی یا چند بعدی
۲۸۱.....	الگوهای چندبعدی
۲۸۱.....	سازمان‌های آرمانی و چتر
۲۸۲.....	مدل میجر و آلن
۲۸۳.....	مدل آنجل و پری
۲۸۴.....	مدل مایر و شورش
۲۸۴.....	مدل پنلی و گولد
۲۸۶.....	تاریخچه توانمندسازی کارکنان
۲۸۷.....	مفهوم توانمندسازی
۲۸۷.....	مدل توانمندسازی اسپریتزر
۲۸۹.....	ویژگی‌های کارکنان توانمند

ضمیمه ۱ پیوست

۲۹۲.....	پیوست شماره ۱- پرسشنامه ارزیابی استرس
۲۹۴.....	پیوست شماره ۲- پرسشنامه ارزیابی استرس
۲۹۷.....	پیوست شماره ۳- پرسشنامه شادی فردی و سازمانی
۲۹۸.....	پیوست شماره ۴- پرسشنامه هویت فردی
۳۰۰.....	پیوست شماره ۵- پرسشنامه هویت سازمانی کارکنان

منابع و مأخذ

۳۰۲.....	منابع و مأخذ فارسی
۳۱۰.....	منابع و مأخذ انگلیسی