

مدیریت رفتار سازمانی

(مفاهیم، نظریه‌ها و کاربردها)

آنجلو کینیکی رابرت کریتنر

ترجمه:

دکتر حسین صفورزاده

دکتر علی اکبر فرهنگی

Kiniki, Angelo

کینیکی، آنجلو

مدیریت رفتار سازمانی (مفاهیم، مهارتها و کاربردها) / آنجلو کینیکی، رابرت کرایتر؛ ترجمه علی اکبر فرهنگي، حسين صفرزاده، - تهران: پیام پويا، ۱۳۸۴.
۶۰۰ ص. جدول.

ISBN 964-7933-03-7

فهرست نویسی براساس اطلاعات فیا.

organizational behavior management

عنوان اصلی:

۱. رفتار سازمانی. ۲. مدیریت. الف. کرایتر، رابرت، Kreitner, Robert. ب. فرهنگي، علی اکبر،

۱۳۲۱ - مترجم. ج. صفرزاده، حسين، ۱۳۵۴ - مترجم. د. عنوان.

۶۵۸ / ۳

ID ۵۸ / ۷ / ك ۹۷

۱۳۸۴

۳۹۹۳۵ - ۸۴م

کتابخانه ملی ایران

مؤسسه انتشارات و پخش کتاب پویش

نام کتاب: مدیریت رفتار سازمانی

مؤلفین: ANGELO KINIKI, ROBERT KREITNER

مترجمین: دکتر علی اکبر فرهنگي - دکتر حسين صفرزاده

ناشر: پیام پويا

طراح: دفتر طراحی مؤسسه انتشاراتی و پخش کتاب پویش

حروفچینی و صفحه آرایي: کامپیوتر الندير

نوبت چاپ: اول - زمستان ۸۴

تیراژ: ۲۰۰۰ نسخه

قیمت: ۵۰۰۰۰ ریال

لبنوگرافي / چاپ / صحافي: جباري

شابک: ۹۶۴-۷۹۳۳-۰۳-۷

مرکز پخش:

۱- پویش: م انقلاب - خ اردیبهشت - بن بست توحيد - پلاک ۱۷۴ - تلفن: ۶۶۹۶۸۴۶۳ - ۶۶۴۸۵۴۱۴

۲- کتابفروشی دانشمند ضلع جنوب شرقی میدان انقلاب

۳- کتابفروشی الیاس - خیابان انقلاب - نبش دوازده فروردین

فهرست مطالب

عنوان	صفحه	عنوان	صفحه
بخش اول: دنیای رفتار سازمانی		۱- اعطای هویت و شخصیت به اعضای سازمان ۵۴	
فصل اول: بهبود و توسعه سازمانهای کارمندمدار		۲- ایجاد نهاد گروهی ۵۴	
دستیابی مدیران به اهداف سازمان از طریق همکاری با		۳- افزایش ثبات سیستم اجتماعی ۵۵	
کارکنان سطوح مختلف ۱۹		۴- کمک به تثبیت رفتار کارکنان از طریق درک محیط در	
محیط رفتار سازمانی: زمان گذشته و حال ۲۳		سازمان ۵۶	
۱- جنبش روابط انسانی ۲۴		انواع فرهنگ سازمانی ۵۶	
۲- جنبش مدیریت کیفیت جامع ۲۸		پیامدهای مرتبط با فرهنگ سازمانی ۵۷	
۳- انقلاب اینترنت ۳۱		نحوه تثبیت فرهنگها در سازمانها ۶۱	
رویکرد اقتصادی: کاربرد استدلالهای حاصل از تحقیق و		الگوی جامعه پذیری سازمانی ۶۴	
تجربیات ۳۷		مرحله ۱: پیش بینی جامعه پذیری ۶۵	
یادگیری بر اساس تحقیق ۳۸		مرحله ۲: رویارویی ۶۵	
روشهای تحقیقی در زمینه رفتار سازمانی ۳۸		مرحله ۳: تغییر و فراگیری ۶۶	
خلاصه مطالب فصل اول ۴۱		مشاوره یک مزیت مدیریتی ۶۹	
تقویت مهارتهای کاربردی ۴۳		ترویج رفتار اخلاقی سازمانی ۷۲	
ارزشیابی در زمینه جایگاه کارمندان، مشتریان و سهامداران ۴۴		الگوی رفتار اخلاقی ۷۳	
تمرین اینترنتی ۴۵		رابطه بین جنسیت و اصول اخلاقی ۷۵	
اصطلاحات کلیدی فصل اول ۴۶		بهبود شرایط اخلاقی در سازمان ۷۵	
فصل دوم: اخلاق و فرهنگ سازمانی		خلاصه مطالب فصل دوم ۷۷	
اساس فرهنگ سازمانی ۴۹		تقویت مهارتهای کاربردی (۱) ۷۹	
سطوح فرهنگ سازمانی ۵۰		تقویت مهارتهای کاربردی (۲) ۷۹	
کارکردهای فرهنگ سازمانی ۵۳		ارزشیابی در زمینه جامعه پذیری سازمانی ۸۰	
		تمرین اینترنتی ۸۲	

صفحه	عنوان
۱۳۶	مدل اسنادی کلی
۱۳۹	گرایشهای اسنادی
۱۴۱	تعریف تنوع (ناهمگونی نیروی کار)
۱۴۳	سطوح ناهمگونی نیروی کار
۱۴۵	رابطه اقدام مثبت و مدیریت ناهمگونی
۱۴۶	مدیریت ناهمگون نیروی کار
۱۵۰	افزایش ناهمگونی در نیروی کار
۱۵۰	کاربردهای مدیریتی در زمینه روند رو به رشد ناهمگونی نیروی کار
۱۵۳	اقدامات سازمانی در راستای مدیریت مؤثر ناهمگون نیروی کار
۱۵۳	موانع موجود در مدیریت مؤثر ناهمگون نیروی کار
۱۵۴	ابتکارات آن موريسون در زمینه ناهمگونی نیروی کار
۱۵۸	خلاصه مطالب فصل چهارم
۱۶۰	تقویت مهارتهای کاربردی
۱۶۱	تمرین اینترنتی
۱۶۲	اصطلاحات کلیدی فصل چهارم
	فصل پنجم: تفاوتهای فردی و شخصیت، عواطف و خودپنداری
۱۶۶	از خودپنداری تا مدیریت بر خویشتن
۱۶۷	۱- عزت نفس
۱۶۹	۲- خودآثر بخشی (من می توانم این کار را انجام دهم)
۱۷۴	خودکنترلی
۱۷۶	خود مدیریتی، الگوی یادگیری اجتماعی
۱۸۳	پویایی های شخصیتی
۱۸۳	پنج جنبه کلی شخصیت
۱۸۵	کانون کنترل خود یا محیط
۱۸۷	نگرشها
۱۸۸	نگرشها در برابر ارزشها
۱۸۸	هوشمندی و توانایی های ادراکی
۱۸۹	انوع توانایی
۱۹۰	رفتار سازمانی در راستای احساسات
۱۹۱	احساسات مثبت و منفی
۱۹۳	هوش عاطفی
۱۹۵	خلاصه مطالب فصل پنجم
۱۹۷	تقویت مهارتهای کاربردی (۱)
۱۹۸	تقویت مهارتهای کاربردی (۲)
۱۹۹	ارزشیابی در زمینه خودکنترلی
۲۰۱	تمرین اینترنتی

صفحه	عنوان
۸۳	اصطلاحات کلیدی فصل دوم
	فصل سوم: پرورش مدیران جهانی
۸۸	توسعه طرز تفکر جهانی
۸۸	الگوی فرهنگهای اجتماعی و سازمانی
۸۹	تشریح فرهنگ
۹۰	تلفیق فرهنگهای سازمانی و اجتماعی
۹۱	نسبیت گرایی فرهنگی در مقابل امپریالیسم فرهنگی: توازن افراط و تفریط اخلاقی
۹۱	جلوگیری از نژادگرایی (نیروی محرک موجود در پی امپریالیسم فرهنگی)
۹۶	مدیر جهانی
۹۶	کاربرد تئوریهای مدیریت در سایر کشورها
۹۷	رقابت شایسته از لحاظ فرهنگهای متعدد
۹۸	فردگرایی در برابر گروه گرایی
۹۹	رمز موفقیت یک حرفه
۱۰۰	فرهنگ دارای بافت قوی و فرهنگ دارای بافت ضعیف
۱۰۱	پرهیز از مغایرتهای فرهنگی
۱۰۲	برداشتهای فرهنگی از زمان
۱۰۳	الگوی اقتضایی جهت رهبری فرهنگهای مختلف
۱۰۵	آمادگی جهت احراز شغلها در کشورهای خارجی
۱۰۹	جلوگیری از بروز مشکلات رفتار سازمان در کشورهای خارجی
۱۰۹	اجتناب از انتظارات غیرواقعی از طریق آموزش فرهنگی های مختلف
۱۱۰	اجتناب از بروز شوک فرهنگی
۱۱۲	پرهیز از بروز مجدد شوک فرهنگی
۱۱۴	خلاصه مطالب فصل سوم
۱۱۶	تقویت مهارتهای کاربردی (۱)
۱۱۷	تقویت مهارتهای کاربردی (۲)
۱۱۸	ارزشیابی در زمینه نژادگرایی
۱۱۹	تمرین اینترنتی
۱۲۰	اصطلاحات کلیدی فصل سوم
	بخش دوم: مدیریت کارکنان سازمان
	فصل چهارم: ادراک اجتماعی و مدیریت تنوع
۱۲۶	مدل ادراکی پردازش اطلاعات اجتماعی
۱۲۷	مرحله ۱: ادراک گزینشی
۱۲۹	مرحله ۲: کادگذاری و ساده سازی
۱۳۲	مرحله ۳: ذخیره و ضبط
۱۳۳	مرحله ۴: بازیافت و پاسخ
۱۳۶	نظریه اسنادهای علی و معمولی

عنوان	صفحه	عنوان	صفحه
اصطلاحات کلیدی فصل پنجم	۲۰۱	فصل هشتم: بهبود عملکرد کارکنان	
فصل ششم: انگیزش I (نیازها، رضایت شغلی و طراحی شغل)		ایجاد بازخورد مؤثر	۲۸۰
اساس انگیزش کارکنان	۲۰۵	کاربردهای بازخورد	۲۸۱
الگوی عملکرد شغلی انگیزش	۲۰۵	منابع بازخورد: دیگران، وظیفه، فرد	۲۸۲
تئوری‌های انگیزشی	۲۰۷	دیدگاه دریافت کنندگان بازخورد	۲۸۲
انگیزش از طریق طراحی شغل	۲۰۷	پیامدهای رفتار بازخورد	۲۸۳
۱- رویکرد مکانیکی	۲۱۱	انواع بازخورد: بازخورد صعودی از پایین به بالا و بازخورد	۲۸۳
۲- رویکرد انگیزشی	۲۱۲	۳۶۰ درجه	۲۸۳
۳- رویکردهای زیستی و ادراکی - انگیزشی	۲۲۰	سیستمهای پاداش سازمانی	۲۸۷
رضایت شغلی و روابط کار - خانواده	۲۲۱	۱- انواع پاداش	۲۸۹
دلایل رضایت شغل	۲۲۲	۲- اصول پاداش دهی	۲۸۹
پیامدهای رضایت شغلی	۲۲۵	۳- معیارهای توزیع	۲۹۱
روابط کار - خانواده	۲۲۸	۴- پیامدهای مورد نظر	۲۹۲
خلاصه مطالب فصل ششم	۲۳۱	تقویت مثبت	۲۹۳
تقویت مهارتهای کاربردی (۱)	۲۳۳	الف - قانون اثر ثرندایک (قانون علی و معلولی)	۲۹۴
تقویت مهارتهای کاربردی (۲)	۲۳۴	ب - الگوی شرطی‌سازی عامل اسکینر	۲۹۴
ارزشیابی در زمینه رضایت شغلی	۲۳۵	برنامه‌های زمانی تقویت	۲۹۷
تمرین ایترنتی	۲۳۶	اهمیت برنامه‌ریزی مناسب	۲۹۸
اصطلاحات کلیدی فصل ششم	۲۳۷	شکل‌دهی رفتار از طریق تقویت مثبت	۳۰۰
فصل هفتم: انگیزش II (نظریه‌ها و کاربردها)		خلاصه مطالب فصل هشتم	۳۰۲
تئوری برابری آدامز	۲۴۱	تقویت مهارتهای کاربردی	۳۰۴
گسترش مفهوم برابری	۲۴۵	ارزشیابی در زمینه رضایت شغلی	۳۰۵
درس‌های کاربردی، تئوری، برابری	۲۴۶	تمرین ایترنتی	۳۰۶
تئوری انگیزشی انتظار	۲۴۸	اصطلاحات کلیدی فصل هشتم	۳۰۷
نظریه انتظار و روم	۲۴۸	بخش سوم: تصمیم‌گیری و مدیریت فرآیندهای اجتماعی	
تئوری انتظار و روم در عمل	۲۵۱	فصل نهم: تصمیم‌گیری	
تحقیق در زمینه نظریه انتظار و کاربردهای مدیریتی	۲۵۲	تصمیم‌گیری	۳۱۳
انگیزش از طریق هدفگذاری	۲۵۴	۱- الگوهای تصمیم‌گیری	۳۱۳
اهداف: تعریف و مقدمه	۲۵۵	۱-۱- الگوی عقلایی	۳۱۳
مدیریت بر مبنای هدف (MBO)	۲۵۵	۱-۲- الگوی هنجاری سایمون	۳۱۶
کارکردهای هدفگذاری	۲۵۶	۲- بویایی‌های تصمیم‌گیری	۳۱۸
پیشهادی حاصل از تحقیقات هدفگذاری	۲۵۸	سبکهای عمومی تصمیم‌گیری	۳۲۲
کاربرد عملی فرآیند هدفگذاری	۲۶۳	اصرار بر تعهد	۳۲۵
اجرای نظریه‌های انگیزشی در کار	۲۶۶	اخلاقیت	۳۲۷
خلاصه مطالب فصل هفتم	۲۶۹	۳- تصمیم‌گیری گروهی	۳۲۹
تقویت مهارتهای کاربردی	۲۷۲	سبکهای پنج‌گانه تصمیم‌گیری	۳۳۴
ارزیابی در زمینه رفتار عادلانه میان فردی	۲۷۳	خلاصه مطالب فصل نهم	۳۴۴
تمرین ایترنتی	۲۷۴	تقویت مهارتهای کاربردی	۳۴۶
اصطلاحات کلیدی فصل هفتم	۲۷۵	ارزشیابی در زمینه تصمیم‌گیری	۳۴۷

عنوان	صفحه	عنوان	صفحه
تمرین اینترنتی	۳۵۰	خلاصه مطالب فصل یازدهم	۴۰۶
اصطلاحات کلیدی فصل نهم	۳۵۱	تقویت مهارتهای کاربردی (۱)	۴۰۸
فصل دهم: گروه‌ها و تیم‌های کاری اثربخش		تقویت مهارتهای کاربردی (۲)	۴۰۹
اصول رفتار گروهی	۳۵۶	ارزشیابی در زمینه سبک مدیریت تعارض	۴۱۰
گروههای رسمی و غیر رسمی	۳۵۶	تمرین اینترنتی	۴۱۲
وظایف گروههای رسمی	۳۵۷	اصطلاحات کلیدی فصل یازدهم	۴۱۳
فرآیند تکامل گروه	۳۵۸	بخش چهارم: مدیریت فرایندهای سازمانی	
نقشهای اعضای گروه	۳۶۲	فصل دوازدهم: ارتباطات در عصر اینترنت	
هتجارها	۳۵۶	ابعاد اصلی فرآیند ارتباطات	۴۲۰
تیم، اعتماد و کار گروهی	۳۶۶	الگوی فرآیند ادراکی ارتباطات	۴۲۰
تیم گسترده‌تر از گروه است	۳۶۷	تعریف ارتباط میان مدیران و کارکنان	۴۲۴
اعتماد به‌عامل اصلی کار گروهی	۳۶۸	ارتباطات میان فردی	۴۲۶
تیمهای خودگردان	۳۷۰	سبکهای قاطعانه، تهاجمی و غیر قاطعانه	۴۲۶
تیمهای مجازی	۳۷۳	منابع ارتباطات غیر کلامی	۴۲۷
تهدیدات در مورد اثربخشی تیم و گروه	۳۷۴	شوند فعالانه	۴۳۱
گروه اندیشی	۳۷۴	تفاوت در نحوه برقراری ارتباط میان زنان و مردان	۴۳۲
کاهش توان اجتماعی	۳۷۶	ارتباطات در عصر اطلاعات کامپیوتری	۴۳۷
خلاصه مطالب فصل دهم	۳۷۸	اینترنت، اینترنت، اکسترانت	۴۳۹
تقویت مهارتهای کاربردی	۳۸۰	پست الکترونیکی	۴۴۲
ارزشیابی در زمینه گروه کاری	۳۸۱	کنفرانس ویدیویی	۴۴۶
تمرین اینترنتی	۳۸۲	مشارکت کامپیوتری	۴۴۷
اصطلاحات کلیدی فصل دهم	۳۸۳	ارتباط از راه دور	۴۴۸
فصل یازدهم: مدیریت تعارض و مذاکره		موانع برقراری ارتباط مؤثر	۴۴۹
دیدگاه نوین تعارض	۳۸۸	۱- موانع فرآیندی	۴۵۰
تسلل تعارض	۳۸۸	۲- موانع شخصی	۴۵۱
تعارض کارکردی (سازنده) در برابر تعارض غیر کارکردی		۳- موانع فیزیکی	۴۵۲
(مخرب)	۳۸۹	موانع معنایی	۴۵۳
پیامدهای مطلوب تعارض	۳۹۱	خلاصه مطالب فصل دوازدهم	۴۵۴
الگوهای اصلی تعارض	۳۹۲	تقویت مهارتهای کاربردی (۱)	۴۵۷
الف - تعارض شخصیتی	۳۹۲	تقویت مهارتهای کاربردی (۲)	۴۵۸
ب - تعارض میان گروهی	۳۹۴	ارزشیابی در زمینه مهارتهای شنیداری	۴۵۹
ج - تعارض میان فرهنگی	۳۹۷	تمرین اینترنتی	۴۶۱
مدیریت تعارض	۳۹۹	اصطلاحات کلیدی فصل دوازدهم	۴۶۲
برنامه‌ریزی تعارض کارکردی (سازنده)	۳۹۹	فصل سیزدهم: نفوذ، قدرت و سیاست	
سبکهای پیشنهادی جهت مدیریت تعارض غیر کارکردی یا		نفوذ در دیگران	۴۶۵
مخرب	۳۹۹	تاکتیکهای اصلی نفوذ	۴۶۶
مداخله گروه سوم: راه حل پیشنهادی تعارض (ADR)	۴۰۲	پیامدهای نفوذ	۴۶۷
مذاکره	۴۰۴	توافقات استراتژیک و سیاست مقابله به مثل	۴۶۹
دو نوع اصلی مذاکره	۴۰۴	قدرت اجتماعی و توانمندسازی	۴۷۰
مذاکره ارزش افزوده	۴۰۵	پایگاه‌های قدرت	۴۷۲

عنوان	صفحه	عنوان	صفحه
توانمندسازی کارکنان	۴۷۴	معیارهای کلی اثربخشی	۵۴۲
سیاستهای سازمانی و مدیریت عقاید	۴۷۷	ادغام معیارهای اثربخشی: رهنمودهای عملی	۵۴۶
۱- تعریف و قلمرو سیاستهای سازمانی	۴۷۷	رویکرد اقتضایی در طراحی سازمانها	۵۴۶
۲- سطوح اقدامات سیاسی	۴۷۹	مقایسه سازمانهای مکانیک و ارگانیک	۵۴۷
۳- تاکتیکهای سیاسی	۴۸۱	رویکردهای متفاوت در مورد تصمیم گیری	۵۴۸
۴- مدیریت عقاید (مدیریت اثر)	۴۸۱	مقایسه ای بین سازمانهای سبک قدیم و سبک جدید	۵۵۰
۵- کنترل سیاستهای سازمانی	۴۸۴	سازمانهای مجازی	۵۵۰
خلاصه مطالب فصل سیزدهم	۴۸۶	نیازها: بازیکنان خود آغازگر تیم	۵۵۳
تقویت مهارتهای کاربردی	۴۸۸	خلاصه مطالب فصل پانزدهم	۵۵۴
ارزشیابی در زمینه قدرت	۴۸۹	تقویت مهارتهای کاربردی	۵۵۶
تمرین اینترنتی	۴۹۰	ارزشیابی در زمینه ارگانیکی یا مکانیکی بودن	۵۵۷
اصطلاحات کلیدی فصل سیزدهم	۴۹۱	تمرین اینترنتی	۵۵۸
فصل چهاردهم: رهبری		اصطلاحات کلیدی فصل پانزدهم	۵۵۹
نظریه های خصوصی و رفتاری رهبری	۴۹۶	فصل شانزدهم: مدیریت تغییر و یادگیری سازمانی	
تئوری خصوصیات فردی رهبر	۴۹۶	نیروهای تغییر	۵۶۳
تئوری سبکهای رفتاری	۴۹۸	الف) نیروهای بیرونی	۵۶۴
نظریه های موقعیتی	۵۰۰	ب) نیروهای درونی	۵۶۶
۱- الگوی اقتضایی فیدلر	۵۰۱	الگوهای تغییر برنامه ریزی شده	۵۶۶
۲- نظریه مسیر-هدف	۵۰۳	۱- الگوی تغییر لوین	۵۶۷
۳- تئوری رهبری مبتنی بر موقعیت هرسی و بلانچارد	۵۰۷	۲- الگوی سیستمهای تغییر	۵۶۹
از رهبری تعاملی تا رهبری فوهمند	۵۰۸	۳- الگوی هشت مرحله ای کانر در زمینه هدایت تغییر	۵۶۹
تغییر رفتار پیروان به واسطه رهبری فوهمند	۵۰۹	سازمانی	۵۷۲
سایر دیدگاهها در زمینه رهبری	۵۱۳	توسعه و بهبود سازمانی (OD)	۵۷۲
الف) نظریه تبادل رهبر-اعضا	۵۱۳	مدیریت مقاومت در برابر تغییر	۵۷۶
ب) نظریه جانشینهای رهبری	۵۱۵	علل مقاومت در برابر تغییر	۵۷۹
ج) رهبری خدمتگزار	۵۱۸	استراتژیهای غلبه بر مقاومت	۵۸۰
د- رهبری ممتاز	۵۱۸	ایجاد سازمان یادگیرنده	۵۸۰
خلاصه مطالب فصل چهاردهم	۵۲۰	تعریف یادگیری سازمانی و سازمان یادگیرنده	۵۸۰
تقویت مهارتهای کاربردی (۱)	۵۲۲	ایجاد قابلیت یادگیری سازمانی	۵۸۳
تقویت مهارتهای کاربردی (۲)	۵۲۳	رهبری: اساس یک سازمان یادگیرنده	۵۸۷
ارزشیابی در زمینه تبادل رهبر-اعضا	۵۲۴	فراموشی آموخته های سازمانی	۵۸۹
تمرین اینترنتی	۵۲۶	خلاصه مطالب فصل شانزدهم	۵۹۰
اصطلاحات کلیدی فصل چهاردهم	۵۲۷	تقویت مهارتهای کاربردی	۵۹۲
بخش پنجم: مدیریت تحول سازمانی		ارزشیابی در زمینه آمادگی برای تغییر	۵۹۳
فصل پانزدهم: طراحی سازمانهای اثربخش		تمرین اینترنتی	۵۹۵
سازمانها: تعریف و ابعاد	۵۳۳	اصطلاحات کلیدی فصل شانزدهم	۵۹۶
تعریف سازمان	۵۳۳	منابع و مآخذ	۵۹۷
نمودارهای سازمانی	۵۳۴		
استاره های مدرن سازمانی	۵۳۷		
تلاش در راستای اثربخشی سازمانی	۵۴۲		

انفجار اطلاعات و گسترش وسیع دانش که تاریخ نظیر آن را تاکنون سراغ نداشته است با پیشرفتهای فن آوری همراه شده و بشریت را در برهه‌ای از تمدن خود قرار داده است که در گذشته ای نه چندان دور حتی تصور آن برای بسیاری از انسانها، حتی دانشمندان، غیر ممکن می‌نمود. این توانمندی به دگرگون سازی همه جانبه نهادهای اجتماعی و انسانی منجر شده و رفتارهای آنها را با یکدیگر در موقعیتی کاملاً متفاوت با گذشته قرار داده است. سازمانها در جهت کارایی و اثر بخشی بیشتر دائماً خود را با تحولات همساز کرده و سعی در سازگاری و سازواری بیشتر با محیطهای پیرامونی خود داشته تا بتوانند به دگرگونیهای مطلوب و راهبردی خود دسترسی یابند. طراحی مجدد سازمانها در ابعاد گوناگون، از جمله در عرصه منابع انسانی صورت پذیرفته است. منابع انسانی و مسایل مربوط به آنها اساسیترین چالش مدیران بوده و آنان را کاملاً به خود مشغول داشته است. مدیریت، سبکهای رهبری، و شیوههای کنترل زمینه‌ای مساعد را برای ایجاد مدیریت مشارکتی و تفویض اختیارات بیشتر به کارکنان فراهم آورده است. مطالعه انسانها و رفتار آنها، در این شرایط پدید آمده، از اعتبار بیشتری بهره می‌گیرد و حوزه‌ای در معارضه گسترده بشری را در بر می‌گیرد. آن بخش از این مطالعات که به رفتار انسانها در سازمان مرتبط است، رفتار سازمانی نامیده می‌شود. در سالهای اخیر این حوزه در دیدگاههای مدیریتی بسیار مورد توجه بوده و از مناظر مختلف به آن نگریسته شده است. کتابهای فراوانی در این زمینه نوشته شده است و برخی از آنها به زبان فارسی برگردانده شده‌اند.

هر یک از این کتابها ویژگی خاص خود را داشته و بخش قابل ملاحظه‌ای از سئوالات و چالشهای پیش روی مدیران را پاسخ می‌دهند، اما هیچ کدام به تنهایی نتوانسته‌اند تمام سئوالات مطرح شده را پاسخ بدهند، و همین جای فعالیت و تلاش مضاعف را باز می‌گذارد. با تدریس بیش از سی و پنج سال از درس رفتار سازمانی در دانشگاههای داخل و خارج کشور و گفتگوی با دانشجویان در سطوح مختلف کارشناسی، کارشناسی ارشد و دکتری در مورد کتابهای رفتار سازمانی و قدرتها و ضعفهای آنها، همواره در ذهن مترجمان استفاده از کتابی با قوتهای بیشتر و ضعفهای کمتر در کلاسهای رفتار سازمانی، به ویژه در سالهای اخیر، وجود داشته و آنان را به جستجو در این مورد واداشته بود. خوشبختانه با دسترسی به متن اصلی کتاب حاضر آنان دریافتند که به میزان قابل ملاحظه‌ای این مهم حاصل شده است و می‌توان دل به کتابی نسبتاً جامع و حاوی آخرین مطالعات و مورد کاویهای مرتبط با هزاره سوم میلادی بسته. به سرعت دست به ترجمه و انتشار آن زده شد و سعی وافر به عمل آمد که

جانب امانت در ترجمه کتاب از هر جهت رعایت شده چیزی به آن افزوده و یا از آن کاسته نگردد تا خواننده دچار سردرگمی های جامعه دانشگاهی مشتهرند نگردد. مترجمان نهایت سعی خود را در ساده نویسی و استفاده از واژگان جا افتاده و علم در حوزه مدیریت داشته و از استعمال واژه های نامأنوس پرهیز داشته اند، مگر در جاهایی که اجتناب ناپذیر بوده و واژه سازی جدید اجتناب ناپذیر بوده است. اما این تلاش بوده است، که ساده نویسی و واژه گزینی لطمه ای به ساختار علمی کتاب نزده و آنرا از چارچوب آکادمیک آن خارج نسازد. این کتاب تنها کتابی است که در قلمرو مدیریت فارسی تمین های اینترنتی داده و خوانندگان را با این وسیله کارساز مجهز می سازد.

کتاب از پنج بخش اساسی و شانزده فصل تشکیل شده است. بخش اول دنیای رفتار سازمانی است که دنیایی پیچیده و از زیبایی خاص خود بهره می گیرد که خود در فصل اول با بهبود و توسعه سازمانهای کارمند مدار آغاز می شود. فصل دوم اخلاق و فرهنگ سازمانی را در بر می گیرد. توجه به اخلاق در سالهای اخیر در سازمانهای تولیدی و بازرگانی و ارایه دهنده خدمات بسیار جدی بوده و از هر نظر ذهن مدیران را به خود معطوف می دارد. فصل سوم به مقوله پرورش مدیران جهانی پرداخته و بر آن است که این مهم را در عصر ارتباطات و اطلاعات در قلمرو مدیریت تبیین و مدیریتی را پایه گذاری کند که مدیران آن جهانی اندیشیده و جهانی عمل نمایند در عین اینکه هویت های ملی و فرهنگی خود را از دست نداده اند. بخش دوم کتاب، به مدیریت کارکنان سازمان توجه دارد که فصل چهار آن ادراک اجتماعی و مدیریت تنوع را در سازمانها هدف خود قرار داده است. فصل پنجم تفاوت های فردی کارکنان در سازمان را طرح می کند و پاسخی است به این سوال اساسی که از سالها پیش در حوزه مدیریت مطرح بوده که چگونه می توان وحدتی در کثرت پدید آورد. این مفهوم فلسفی پیچیده به سادگی در لابلای مطالب فصل تبیین می شود. فصلهای ششم و هفتم، مفهوم پیچیده و اثر گذار انگیزش را از ابعاد متفاوت نیازها، رضایت شغلی، طراحی مشاغل و کاربردهای آن مورد توجه قرار داده است. فصل هشتم بهبود عملکرد کارکنان در سازمان را مطرح و تحلیل می کند و بر آن است که بالا بردن توانمندیهای کارکنان سازمان را به بهره وری بیشتر نزدیک سازد. بخش سوم، تصمیم گیری مدیران را در فرایندهای اجتماعی مورد عنایت دارد که فصل نهم آن به فرایند تصمیم گیری در ابعاد گوناگون پرداخته و فصل دهم به گروه ها و تیم های کاری اثر بخش می پردازد و خواننده را با این توانمندی کارساز در مدیریت آشنا می سازد. فصل یازدهم مدیریت تعارض و مذاکره را هدف خود قرار داده است که با توجه به ماهیت سازمان که وحدتی در کثرت است و وجود آن اجتناب ناپذیر بوده تدوین گردیده است. بخش چهارم فرایندهای سازمانی را در نظر دارد، که فصل دوازدهم آن به ارتباطات در عصر اینترنت پرداخته

است. مفهومی که تازگی آن بر همگان روشن است و جا دارد که به گونه‌ای علمی تعقیب گردد. فصل سیزدهم مفاهیم نفوذ، قدرت و سیاست را در سازمان مورد عنایت خود دارد. مفاهیمی که تبول گارت مورگان سازمان را به عنوان موجودی سیاسی در نظر دارد و باید در آن چارچوب به آن نگاه کرد. فصل چهاردهم رهبری در سازمان را مطرح و انواع رهبری‌های اثر بخش را تحلیل و تعلیل می‌کند. بخش پایانی یعنی بخش پنجم به مدیریت تحول سازمانی پرداخته و این مهم را که سازمانها در جریانی گذرا در حرکتند را استادانه تعقیب می‌نماید که فصل پانزدهم آن به طراحی سازمانهای اثر بخش توجه می‌کند و قواعد حاکم بر آن را به داوری می‌نشیند. فصل آخر یعنی فصل شانزدهم به مدیریت تغییر و یادگیری سازمانی توجه دارد. سازمانها موجوداتی یادگیرنده بوده و در عرصه دگرگونه‌های اساسی باید خود را هماهنگ کرده و با فراگیری شرایط جدید خود را در مسیری تکاملی قرار دهند.

استادان فرزانه‌ای که کتاب را به عنوان منبع درسی انتخاب می‌فرمایند به خوبی می‌دانند که شانزده فصل کتاب تمام سرفصلهای تدوین شده در درس رفتار سازمانی را پوشانده و ضمن آشنایی دانشجویان با آخرین مطالعات و یافته‌های حوزه رفتار سازمانی و تمرینهای گوناگون در این زمینه می‌توانند تواناییهای نظری و عملی آنها را تقویت نمایند.

چون کتاب در شانزده فصل تدوین شده است، هر فصل می‌تواند یک جلسه از کلاس را هدف قرار دهد و کارهای نظری و عملی آن جلسه را به خوبی جواب دهد.

با ارایه اصطلاحات کلیدی و معادلهای انگلیسی آنها دانشجویان با واژه‌های تخصصی رشته آشنا شده و توانمندی آنها را در مطالعات بعدی، به ویژه مطالعه کتابهای انگلیسی، افزایش می‌دهد.

همچنین لازم است تا از زحمات و کوششهای فراوان سرکار خانم مرجان بابایی نیز تشکر کنیم.

از مدیریت محترم نشر پویش، جناب آقای یعقوبی که در تهیه و آماده سازی بموقع این کتاب اقدام نموده قدردانی می‌شود.

دکتر علی اکبر فرهنگی - استاد دانشگاه تهران

دکتر حسین صفرزاده استادیار دانشگاه

تهران - اسفند ۱۳۸۴