

رفتار سازمانی

جلد دوم / گروه

استیفن پی. رابینز

تیموتی ای. جاج

ترجمه

دکتر سید محمد اعرابی و دکتر محمد تقی زاده مطلق



دفتر پژوهشهای فرهنگی

دفتر مرکزی: تهران، خیابان کریم خان زند، خیابان ایرانشهر شمالی، نبش کوچه یگانه، شماره ۲۹۹

کد پستی: ۱۵۸۴۷۳۶۹۱۳ صندوق پستی: ۴۶۹۱ - ۱۵۸۷۵

تلفن: ۸۸۳۱۵۲۳۷، ۸۸۳۰۲۴۸۲، ۸۸۸۲۱۳۶۴

دورنگار: ۸۸۳۰۲۴۸۵ پست الکترونیک: crb@iranculturestudies.com

تلفن واحد بازاریابی: ۸۸۳۱۵۲۴۰ فروش الکترونیک: www.iranculturestudies.com

www.lahzeh-ketab.com

تلفن های بخش مرکزی: ۸۸۸۴۹۶۴۱-۲، ۹۱۲-۲۱۷۷۶۴۷

مراکز اصلی بخش و فروش:

• فروشگاه مرکزی: دفتر مرکزی: تهران، خیابان کریم خان زند، خیابان ایرانشهر شمالی، نبش کوچه

یگانه، شماره ۲۲۹؛ تلفن: ۸۸۸۴۹۶۶۱

• بخش مرکزی: تهران، میدان انقلاب، خیابان ۱۲ فروردین، نبش خیابان شهید وحید نظری، شماره ۲۵۵

تلفن: ۶۶۸۱۷۵۴۲؛ دورنگار: ۶۶۹۵۰۱۴۶

• رفتار سازمانی * جلد دوم / گروه

(ویرایش دوازدهم، ۲۰۰۷)

• استیفن پی. رابینز و تیموتی ای. جاج * ترجمه دکتر سید محمد اعرابی و دکتر محمد تقی زاده مطلق

• **Organizational Behavior * Vol. 2/ Group**

(Twelfth Edition, 2007)

• Stephen P. Robbins & Timothy A. Judge

• Translated by S. M. A'arabi (Ph.D.) and Mohammad Taghizadeh Motlagh (Ph.D)

• طراح جلد: امین نصر * صفحه آرا: مرجان معینی * ویراستار صوری: ترکس مرآت

• لیتوگرافی: هماکرافیک * چاپ: نوین * شمارگان: ۱۵۰۰ نسخه * چاپ اول: ۱۳۹۰

* بها: ۱۲۵۰۰ تومان

همه حقوق محفوظ است. هرگونه تقلید و استفاده از این اثر به هر شکل بدون اجازه کتبی دفتر

پژوهشهای فرهنگی ممنوع است.

ISBN: 978-964-379-224-4

شابک: ۹۷۸-۹۶۴-۳۷۹-۲۲۴-۴

Robbins, Stephen P.

رابینز، استیون پی.، ۱۹۴۳ -

رفتار سازمانی / استیفن پی. رابینز، تیموتی ای. جاج؛ ترجمه محمد اعرابی، محمد تقی زاده مطلق. - تهران: دفتر پژوهشهای فرهنگی: پژوهشگاه مدیریت سما، ۱۳۹۰ -

ج. - (فرهنگ و مدیریت: ۶۳/۴)

ISBN: 978-964-379-224-4

فهرست نویسی بر اساس اطلاعات فیبا

Organizational behavior, 12th.ed, c 2007.

عنوان اصلی:

کتاب حاضر نخستین بار با عنوان «مدیریت رفتار سازمانی» و سپس با عنوان «رفتار سازمانی: مفاهیم، نظریه ها و کاربردها» نیز منتشر شده است.

ج. ۲. گروه

۱. مدیریت رفتار سازمانی. ۲. رفتار سازمانی: مفاهیم، نظریه ها و کاربردها ۳. رفتار سازمانی. الف. جاج، تیم

Judge, Tim ب. اعرابی، محمد، ۱۳۳۱ - مترجم. ج. دفتر پژوهشهای فرهنگی. د. پژوهشگاه مدیریت سما

ه. عنوان.

۶۵۸/۳

HD ۵۸ / ۷ / ۲ م ۴ ۱۳۹۰

۱۸۸۴۹۲۷

کتابخانه ملی ایران

یادداشت

سازمان‌ها — در معنای وسیع کلمه — از شالوده‌های اصلی اجتماع کنونی‌اند و مدیریت، مهم‌ترین عامل در حیات، رشد و بالندگی یا مرگ سازمان‌هاست. مدیر، روند حرکت از وضع موجود به سوی وضعیت مطلوب را هدایت می‌کند و در هر لحظه، برای ایجاد آینده‌ای بهتر در تکیاوست. گذشته با تمام اهمیت و آموختنی‌هایش و با تمام تأثیری که می‌تواند بر آینده داشته باشد، اتفاق افتاده است و هیچ نیروی بشری نمی‌تواند آن را دیگر بار و به گونه‌ای متفاوت بیافریند. ولی آینده در راه است و قسمت مهمی از آن به آنچه امروز می‌گذرد مربوط است. ما باید سهم فرزندان این سرزمین را از آینده جهان معلوم کنیم و برای این منظور، به عزمی ملی نیاز داریم. عزم جامعه را مجموعه مدیریت کشور هدایت می‌کند، لذا امر مدیریت مهم‌ترین مقوله‌ای است که باید برای رشد و تعالی فرهنگی، اقتصادی، صنعتی و سیاسی جامعه مورد توجه قرار گیرد.

دفتر پژوهشهای فرهنگی به لحاظ اهمیت موضوع مدیریت در عرصه‌های مختلف، به این مقوله مهم پرداخته و دیری است که شاخه دیگری از پژوهش‌ها و انتشارات خود را با عنوان فرهنگ و مدیریت به جویندگان علم، کارآفرینان و سایر علاقه‌مندان تقدیم کرده است. امید است تلاشگران عرصه علم و فرهنگ و صاحبان اندیشه در حوزه مدیریت، در یک همگامی و هماهنگی حیاتی، برای توفیق در ارائه بهترین و ضروری‌ترین آثار در این میدان، یاورمان باشند.

فهرست مطالب

۵۶۱	بخش سوم: گروه
۵۶۳	فصل ۹. بنیادهای رفتار گروهی
۵۶۵	تعریف و طبقه‌بندی گروه‌ها
۵۶۸	مراحل توسعه گروه
۵۶۸	مدل پنج مرحله‌ای
۵۷۰	یک مدل دیگر: برای گروه‌های موقتی که ضرب‌الاجل دارند
۵۷۲	خصوصیات گروه: نقش‌ها، هنجارها، جایگاه، اندازه و انسجام
۵۷۳	نقش‌ها
۵۷۸	هنجارها
۵۸۸	مقام
۵۹۱	اندازه گروه
۵۹۵	انسجام
۵۹۸	تصمیم‌گیری گروهی
۵۹۸	گروه در مقابل فرد
۶۰۰	سلطه گروه و تغییر موضع گروه
۶۰۴	روش‌های تصمیم‌گیری گروه
۶۰۸	جمع‌بندی و نتیجه‌گیری برای استفاده مدیران
۶۱۳	پرسش‌های فصل
۶۱۳	پرسش‌هایی برای تفکر انتقادی
۶۱۴	تمرین تیمی
۶۱۷	مسئله اخلاقی
۶۱۸	واقعۀ نمونه ۱
۶۲۰	واقعۀ نمونه ۲
۶۲۲	یادداشت‌ها

فصل ۱۰. شناخت تیم‌های کاری

چرا تیم‌ها تا به این حد محبوبیت یافته‌اند؟

تفاوت میان گروه‌ها و تیم‌ها

انواع تیم

تیم‌های حل مسئله

تیم‌های کاری خودگردان

تیم‌های بین‌رشته‌ای

تیم‌های مجازی

ایجاد تیم‌های اثربخش

زمانه و شرایط

ترکیب

طراحی کار

فرایند

تبدیل کردن افراد به بازیگر تیم

چالش

تربیت بازیگران تیم

تیم‌ها و مدیریت کیفیت

هوشیار باشید! تیم‌ها همیشه پاسخ مشکل نیستند

جمع‌بندی و نتیجه‌گیری برای استفاده مدیران

پرسش‌های فصل

پرسش‌هایی برای تفکر انتقادی

تمرین تیمی

مسئله اخلاقی

واقعۀ نمونه ۱

واقعۀ نمونه ۲

یادداشت‌ها

فصل ۱۱. ارتباطات

کارکردهای ارتباطات

فرایند ارتباطات

جهت ارتباطات

ارتباطات از بالا به پایین

۶۹۲	ارتباطات از پایین به بالا
۶۹۲	ارتباطات جانی
۶۹۳	ارتباطات بین فردی
۶۹۳	ارتباطات گفتاری
۶۹۴	ارتباطات نوشتاری
۶۹۵	ارتباطات غیرکلامی
۶۹۷	ارتباطات سازمانی
۶۹۸	شبکه‌های رسمی میان گروه‌های کوچک
۶۹۹	شبکه ارتباطات غیررسمی
۷۰۱	ارتباطات به کمک کامپیوتر
۷۰۸	مدیریت دانش
۷۱۰	انتخاب کانال ارتباطی
۷۱۳	موانع موجود بر سر راه ارتباطات اثربخش
۷۱۳	از صافی گذراندن
۷۱۴	ادراک انتخابی
۷۱۴	بار اطلاعاتی بیش از حد
۷۱۵	احساسات
۷۱۵	زبان
۷۱۶	تشویش در ارتباط
۷۱۸	مسائل جاری در ارتباطات
۷۱۸	موانع ارتباطی میان زن و مرد
۷۲۰	سکوت به عنوان ابراز ارتباطات
۷۲۱	ارتباطات مؤدبانه سیاسی
۷۲۲	ارتباطات بین فرهنگی
۷۲۹	جمع‌بندی و نتیجه‌گیری برای استفاده مدیران
۷۳۳	پرسش‌های فصل
۷۳۴	پرسش‌هایی برای تفکر انتقادی
۷۳۴	تمرین تیمی
۷۳۵	مسئله اخلاقی
۷۳۶	واقعه نمونه ۱
۷۳۷	واقعه نمونه ۲
۷۴۰	یادداشت‌ها

۷۴۵	فصل ۱۲. رویکردهای اصلی به رهبری
۷۴۷	رهبری چیست؟
۷۴۹	تنوری های ویژگی های رهبر
۷۵۳	تنوری های رفتاری
۷۵۴	مطالعات ایالت آوهاو
۷۵۵	مطالعات دانشگاه میشیگان
۷۵۶	شبکه مدیریتی
۷۵۷	خلاصه تنوری های ویژگی های رهبر و تنوری های رفتاری
۷۵۸	تنوری های اقتضایی
۷۵۹	مدل فیدلر
۷۶۵	تنوری موقعیتی هرسی و بلانچارد
۷۶۷	تنوری مبادله رهبر - عضو
۷۶۹	تنوری مسیر - هدف
۷۷۰	متغیرهای اقتضایی و پیش بینی ها
۷۷۲	مدل رهبر - مشارکت
۷۷۵	جمع بندی و نتیجه گیری برای استفاده مدیران
۷۷۸	پرسش های فصل
۷۷۹	پرسش هایی برای تفکر انتقادی
۷۷۹	تمرین تیمی
۷۷۹	مسئله اخلاقی
۷۸۱	واقعه نمونه ۱
۷۸۲	واقعه نمونه ۲
۷۸۴	یادداشت ها
۷۹۱	فصل ۱۳. مسائل معاصر در رهبری
۷۹۳	قالب پردازی: استفاده از کلمات برای شکل دادن به مقصود
	و الهام بخشیدن به دیگران
۷۹۶	رویکردهای الهام دهنده به رهبری
۷۹۶	رهبری کاریزماتیک
۸۰۶	رهبری تحول گرا
۸۱۱	رهبری اصیل: اخلاقیات و اعتماد شالوده رهبری هستند
۸۱۱	رهبری اصیل چیست؟

۸۱۲	اخلاقیات و رهبری
۸۱۴	اعتماد چیست؟
۸۱۶	اعتماد و رهبری
۸۱۶	سه نوع اعتماد
۸۱۹	اصول پایه‌ای اعتماد
۸۲۱	آیا اعتماد به رهبران در حال افول است؟
۸۲۳	نقش‌های معاصر رهبری
۸۲۳	تأمین رهبری تیم
۸۲۵	نقش اسنادی
۸۲۸	خود - رهبری
۸۳۰	رهبری آنلاین
۸۳۳	مشکلات مربوط به سازه رهبری
۸۳۴	رهبری به عنوان یک اسناد
۸۳۵	جایگزین‌ها و خشتی‌کننده‌های رهبری
۸۳۸	یافتن و به وجود آوردن رهبران اثربخش
۸۳۹	انتخاب
۸۴۰	آموزش
۸۴۱	جمع‌بندی و نتیجه‌گیری برای استفاده مدیران
۸۴۴	پرسش‌های فصل
۸۴۴	پرسش‌هایی برای تفکر انتقادی
۸۴۵	تمرین تیمی
۸۴۶	مسئله اخلاقی
۸۴۷	واقعۀ نمونه ۱
۸۴۹	واقعۀ نمونه ۲
۸۵۲	یادداشت‌ها
۸۶۳	فصل ۱۴. قدرت و سیاست
۸۶۵	تعریف قدرت
۸۶۶	مقایسه رهبری و قدرت
۸۶۷	پایگاه‌های قدرت
۸۶۷	قدرت رسمی
۸۶۹	قدرت شخصی

۸۷۱	کدام پایگاه‌های قدرت از همه اثربخش‌ترند؟
۸۷۲	وابستگی: کلید کسب قدرت
۸۷۲	فرضیه وابستگی عمومی
۸۷۲	چه چیز وابستگی می‌آفریند؟
۸۷۶	تاکتیک‌های قدرت
۸۸۰	قدرت در گروه‌ها: اتحادها
۸۸۱	آزار جنسی: قدرت نابرابر در محل کار
۸۸۵	قدرت در عمل: سیاست
۸۸۶	تعریف
۸۸۷	واقعیت سیاست
۸۹۰	عوامل مؤثر بر رفتار سیاسی
۸۹۵	واکنش مردم نسبت به رفتارهای سیاسی در سازمان
۸۹۹	مدیریت برداشسته
۹۰۲	اخلاقیات رفتار سیاسی در سازمان
۹۰۴	جمع‌بندی و نتیجه‌گیری برای استفاده مدیران
۹۰۸	پرسش‌های فصل
۹۰۹	پرسش‌هایی برای تفکر انتقادی
۹۰۹	تمرین تیمی
۹۱۱	مسئله اخلاقی
۹۱۲	واقعه نمونه ۱
۹۱۴	واقعه نمونه ۲
۹۱۶	یادداشت‌ها
۹۲۵	فصل ۱۵. تعارض و مذاکره
۹۲۸	یک تعریف از تعارض
۹۲۹	تحولات در اندیشه تعارض
۹۲۹	دیدگاه سنتی
۹۳۰	دیدگاه روابط انسانی
۹۳۱	دیدگاه تعامل‌گرا
۹۳۲	فرایند تعارض
۹۳۲	مرحله ۱: مخالفت بالقوه یا ناسازگاری
۹۳۷	مرحله ۲: شناخت و شخصی کردن

۹۳۸	مرحله ۳: مقاصد
۹۴۲	مرحله ۴: رفتار
۹۴۴	مرحله ۵: نتایج
۹۴۹	مذاکره
۹۵۰	استراتژی‌های چانه‌زنی
۹۵۶	فرایند مذاکره
۹۵۸	مسائل موجود در مذاکره
۹۶۷	جمع‌بندی و نتیجه‌گیری برای استفاده مدیران
۹۷۳	پرسش‌های فصل
۹۷۳	پرسش‌هایی برای تفکر انتقادی
۹۷۴	تمرین تیمی
۹۷۶	مسئله اخلاقی
۹۷۷	واقعه نمونه ۱
۹۷۹	واقعه نمونه ۲
۹۸۱	یادداشت‌ها
۹۸۹	واژه‌نامه فارسی - انگلیسی
۹۹۵	واژه‌نامه انگلیسی - فارسی