

مدیریت گروه و رفتارهای بین فردی

دکتر اردشیر شیری

استادیار گروه مدیریت دانشگاه ایلام

سرشناسه: شیر، اردشیر، ۱۳۴۶
 عنوان و نام پدیدآور: مدیریت گروه و رفتارهای بین فردی / اردشیر شیر.
 مشخصات نشر: ایلام: هاوار، ۱۳۹۳.
 مشخصات ظاهری: ۲۴۰ ص.: جدول.
 شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۹۴۶۲۶-۰-۵
 وضعیت فهرست نویسی: فیبا
 یادداشت: کتابنامه.
 موضوع: رفتار سازمانی
 موضوع: رهبری
 موضوع: مدیریت
 موضوع: مدیریت تعارض
 رده بندی کنگره: ۱۳۹۳ ۴م۹۳/۵۸/۷HD
 رده بندی دیویی: ۶۵۸/۳
 شماره کتابشناسی ملی: ۳۵۶۷۷۷۰

- عنوان: مدیریت گروه و رفتارهای بین فردی
- مؤلف: اردشیر شیر
- ناشر: انتشارات هاوار
- طراح جلد: قدرت ملکی
- صفحه آرایی: سجاد حاتمی
- ویراستار ادبی: بهزاد اویسی
- نوبت چاپ: اول، ۱۳۹۳
- شمارگان: ۱۰۰۰
- قیمت: ۱۳۰۰۰۰
- شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۹۴۶۲۶-۰-۵
- نشانی ناشر: ایلام، میدان مخابرات، بلوار نماز، تلفن: ۰۹۱۸۸۴۰۶۶۳۰

فهرست مطالب

<u>صفحه</u>	<u>عنوان</u>
۱	پیشگفتار
فصل اول: مدیریت رفتار گروهی	
۴	مقدمه
۵	گروه
۵	دلایل شکل‌گیری گروه
۷	تیم
۸	تفاوت تیم و گروه
۹	انواع گروه‌ها
۹	۱- گروه‌های اولیه و گروه‌های ثانویه
۱۰	۲- درون گروه و برون گروه
۱۰	۳- گروه‌های رسمی و غیر رسمی
۱۲	مراحل تکامل گروه
۱۵	کارکردهای گروه
۱۶	گروه مؤثر
۱۸	تهدیدهای اثر بخشی گروه
۱۸	۱- گروه اندیشی
۲۰	۲- طفره رفتن اجتماعی
۲۱	۳- اثر فشار گروهی
۲۲	عوامل مؤثر بر عملکرد گروه
۲۷	تیم‌سازی و تبدیل گروه کاری به تیم کاری
۲۸	رهیافت‌های متفاوت نسبت به تیم‌های کاری
۲۹	الف: حلقه‌های کیفی
۳۰	ب: تیم‌های خودگردان

ج: تیم‌های مجازی ۳۱

انواع تیم‌های مجازی ۳۲

فصل دوم: ارتباطات سازمانی

مقدمه ۳۶

ارتباطات ۳۶

اهمیت ارتباطات ۳۷

فرآیند ارتباطات ۳۷

انواع ارتباطات در سازمان ۳۸

۱- ارتباطات رسمی درون سازمانی ۳۹

۱-۱- ارتباطات عمودی ۳۹

۱-۲- مسیر ارتباطات افقی در سازمان ۴۰

۲- ارتباطات غیر رسمی درون سازمان ۴۲

موانع ارتباطات ۴۳

۱- موانع انسانی ۴۳

۲- موانع فرایندی ۴۴

۳- موانع سازمانی ۴۴

۳- موانع فنی ۴۵

ارتباط مؤثر ۴۶

روش‌های بهبود ارتباطات ۴۷

شبکه‌های رسمی ارتباطات در سازمان ۴۷

ارتباطات در عصر اطلاعات رایانه‌ای ۵۰

فصل سوم: رهبری

مقدمه ۵۴

رهبری ۵۴

وجه تمایز رهبری و مدیریت ۵۵

۵۶	 مطالعات رهبری
۵۶	 ۱- روش صفات مشخصه برای رهبری
۵۸	 ۲- مکتب رفتاری
۵۸	 ۱-۲- مدیران تئوری X و تئوری Y
۵۸	 ۲-۲- تحقیقات دانشگاه اوهایو
۵۹	 ۲-۳- تحقیقات دانشگاه میشیگان
۶۰	 ۲-۴- شبکه مدیریت بلیک و موتون
۶۱	 ۲-۵- تحقیقات اسکاندیناوی
۶۲	 ۲-۶- تحقیقات دانشگاه آبروا
۶۲	 ۲-۷- سیستم‌های چهارگانه رنسیس لیکرت
۶۳	 ۳- مکاتب اقتضایی یا موقعیتی
۶۳	 ۳-۱- مدل اقتضایی فیدلر
۶۵	 ۳-۲- مدل رهبری (وضعیتی) هرسی و بلاچارد
۶۷	 ۳-۳- پیوستار رهبری تانن‌بام و اشمیت
۶۸	 ۳-۴- مدل رهبری عملگرای آدایر
۶۹	 ۳-۵- تئوری مبتنی بر شناخت (فیدلر و گارسیا)
۶۹	 ۳-۶- تئوری مسیر-هدف
۷۰	 ۳-۷- تئوری رهبری مشارکتی
۷۵	 ۳-۸- مدل استینسون و جانسون
۷۵	 ۴- رهبران و پیروان
۷۵	 ۴-۱- رهبری خدمتگزار
۷۶	 ویژگی‌های رهبران خدمتگزار
۷۹	 چالش دیدگاه رهبری خدمتگزار
۸۰	 ۴-۲- رهبری اصیل
۸۱	 اجزای رهبری اصیل
۸۷	 ۴-۳- رهبری ممتاز

۸۷ ۴-۴ رهبری فرهمند

۸۸ ۴-۵ رهبری تعاملی و رهبری تحولی

۹۰ ۵- دیگر تئوری‌های رهبری

۹۰ ۵-۱ تئوری اسناد رهبری

۹۰ ۵-۲ تئوری مبادله رهبر- عضو

۹۱ ۵-۳ تئوری‌های جایگزین رهبری

فصل چهارم: قدرت

۹۳ مقدمه

۹۴ ابعاد قدرت

۹۴ تفاوت قدرت و اختیار

۹۶ قدرت اجتماعی در برابر قدرت شخصی

۹۷ منابع قدرت

۹۷ الف: منابع میان فردی

۹۸ ۱- قدرت پاداش

۹۸ ۲- قدرت تنبیه

۹۸ ۳- قدرت مشروع

۹۹ ۴- قدرت تخصص

۹۹ ۵- قدرت صلاحیت

۱۰۰ ب: منابع ساختاری

۱۰۰ ۱- قدرت دانش

۱۰۱ ۲- در اختیار داشتن منابع

۱۰۱ ۳- تصمیم‌گیری

۱۰۱ ۴- شبکه‌ها به عنوان قدرت

۱۰۳ شیوه‌های اعمال قدرت

۱۰۴ مدیریت مسئولانه قدرت

۱۰۴ از سازگاری تا پذیرش درونی

استفاده وضعی از قدرت..... ۱۰۵

فصل پنجم: نفوذ

مقدمه..... ۱۰۹

نفوذ..... ۱۰۹

اهمیت نفوذ..... ۱۱۰

جهت نفوذ..... ۱۱۱

۱- نفوذ از بالا به پائین..... ۱۱۱

۲- نفوذ مورب..... ۱۱۲

۳- نفوذ از پائین به بالا..... ۱۱۳

جهات نفوذ مدیریتی..... ۱۱۴

تأثیر جنسیت بر نفوذ..... ۱۱۵

استراتژی‌های نفوذ..... ۱۱۶

۱- متقاعدسازی منطقی..... ۱۱۶

۲- درخواست‌های القایی..... ۱۱۷

۳- مشورت..... ۱۱۷

۴- ایجاد محبوسیت..... ۱۱۷

۵- درخواست‌های شخصی..... ۱۱۸

۶- مبادله..... ۱۱۸

۷- ائتلاف..... ۱۱۸

۸- توسل به مقامات بالاتر..... ۱۱۸

۹- فشار..... ۱۱۹

فصل ششم: اعتماد

مقدمه..... ۱۲۱

اعتماد..... ۱۲۱

اهمیت و ضرورت اعتماد..... ۱۲۲

۱۲۳	متغیرهای اعتماد
۱۲۴	سطوح اعتماد
۱۲۶	ابعاد اعتماد
۱۲۷	انواع اعتماد
۱۲۷	۱- اعتماد اعتباری
۱۲۷	۲- اعتماد متقابل
۱۲۸	۳- اعتماد اجتماعی
۱۲۹	عوامل اجتماعی تأثیرگذار بر اعتماد اجتماعی
۱۳۱	مبانی اعتماد
۱۳۱	۱- اعتماد مبتنی بر ترس
۱۳۱	۲- اعتماد مبتنی بر دانش
۱۳۲	۳- اعتماد مبتنی بر همدلی
۱۳۳	جنبه‌های مدیریتی اعتماد
۱۳۴	دیدگاه‌ها نسبت به اعتماد
۱۳۵	اعتماد سازی
۱۳۵	گام اول: فرهنگ سازی
۱۳۶	گام دوم: رهبری
۱۳۶	گام سوم: ایجاد ارتباطات
۱۳۶	نتایج کمبود اعتماد

فصل هفتم: رفتار سیاسی

۱۳۹	مقدمه
۱۳۹	عوامل مؤثر در شکل گیری رفتار سیاسی
۱۴۰	الف: عوامل فردی
۱۴۱	ب: عوامل سازمانی
۱۴۴	ظرفیت سیاسی
۱۴۵	انواع رفتار سیاسی

۱۴۵.....	الف: رفتارهای سیاسی مشروع
۱۴۶.....	ب: رفتار سیاسی نامشروع
۱۴۷.....	سطوح رفتار سیاسی
۱۴۸.....	تاکتیک‌های سیاسی
۱۵۰.....	رفتار سیاسی اثربخش
۱۵۱.....	مدیریت رفتارهای سیاسی در سازمان
۱۵۱.....	توصیه‌های عملی برای مدیریت رفتار سیاسی در سازمان
	فصل هشتم: مدیریت تعارض و مذاکره
۱۵۵.....	مقدمه
۱۵۵.....	تعارض
۱۵۶.....	فرآیند تعارض
۱۵۷.....	دیدگاه‌ها در مورد تعارض
۱۵۷.....	۱- دیدگاه سنتی
۱۵۸.....	۲- دیدگاه روابط انسانی
۱۵۸.....	۳- دیدگاه تعامل
۱۵۹.....	مزایای تعارض
۱۶۰.....	منابع تعارض در سازمان
۱۶۲.....	انواع تعارض
۱۶۲.....	الف: تعارض بنیادین
۱۶۳.....	ب: تعارض احساسی / عاطفی
۱۶۳.....	سطوح تعارض
۱۶۴.....	الف: تعارض درون فردی
۱۶۵.....	ب: تعارض میان فردی
۱۶۹.....	ج: تعارض درون گروهی
۱۷۰.....	د: تعارض میان گروهی
۱۷۱.....	ه: تعارض درون سازمانی

عوامل ساختاری	۱۷۱
عوامل فردی	۱۷۳
و: تعارض میان سازمانی	۱۷۳
مدیریت تعارض	۱۷۳
رهنمودهای رفتاری مدیریت تعارض	۱۷۵
نگرش اقتضایی نسبت به مدیریت تعارض	۱۷۵
الگوی مدیریت تعارض بین فردی	۱۷۶
مذاکره	۱۷۷
چرایی مذاکره	۱۷۷
انواع اساسی مذاکره	۱۷۸
۱- مذاکره توزیعی	۱۷۸
۲- مذاکره تلفیقی	۱۷۸
۳- مذاکره ساخت‌دهی مبتنی بر گرایش	۱۷۹
۴- مذاکره درون سازمانی	۱۷۹
مذاکره اثربخش	۱۷۹
تأثیر شرایط و موقعیت در مذاکره	۱۸۰
جنبه‌های اخلاقی مذاکره	۱۸۱

فصل نهم: مدیریت فشار روانی

مقدمه	۱۸۵
استرس	۱۸۵
مراحل فشار روانی	۱۸۸
عوامل فشار روانی	۱۸۹
۱- عوامل فردی	۱۹۰
۲- عوامل گروهی	۱۹۱
۳- عوامل سازمانی مؤثر در فشار روانی	۱۹۳
۴- عوامل فراسازمانی مؤثر در فشار روانی	۱۹۵

۱۹۶.....	میزان فشار روانی وقایع زندگی.....
۱۹۸.....	آثار فشار روانی.....
۲۰۰.....	نتایج منفی فشار روانی.....
۲۰۰.....	۱- نتایج فردی.....
۲۰۱.....	۲- نتایج سازمانی.....
۲۰۲.....	تحلیل رفتگی.....
۲۰۴.....	تعدیل کننده‌های فشار روانی.....
۲۰۷.....	استراتژی‌های مدیریت فشار روانی.....
۲۰۹.....	الف: سطح فردی.....
۲۰۹.....	۱- استراتژی‌های فردی پیشگیری از عوامل استرس‌زا.....
۲۱۰.....	۲- استراتژی‌های فردی پیشگیری از استرس.....
۲۱۰.....	۳- استراتژی‌های پیشگیری و درمان پی آمدهای استرس.....
۲۱۲.....	ب: سطح سازمانی.....
۲۱۲.....	۱- استراتژی‌های سازمانی پیشگیری از عوامل استرس‌زا.....
۲۱۳.....	۲- استراتژی‌های سازمانی پیشگیری از استرس.....
۲۱۴.....	۳- استراتژی‌های سازمانی پیشگیری و درمان پی آمدهای استرس.....
۲۱۷.....	منابع فارسی.....
۲۲۰.....	منابع لاتین.....

پیشگفتار

از زمانی که سازمان‌ها گسترده‌تر شدند و مسئله چگونگی رفتار اشخاص در سازمان‌ها به طور حیاتی مطرح شد، رفتار سازمانی به منزله دانشی کاربردی مورد توجه صاحب‌نظران مدیریت قرار گرفت. رفتار سازمانی مجموعه تلاش‌های نظام‌مند برای شناخت و درک رفتار انسان در سازمان است تا با کنترل رفتار و استفاده از آن، تحقق اهداف سازمانی امکان‌پذیر گردد. شناسایی علل رفتار و چگونگی به کارگیری رفتارها در راستای اهداف سازمانی مسئله محوری مدیریت رفتار سازمانی است. این دانش درصدد تبیین چرایی و چگونگی رفتار انسان در سازمان است؛ به تعبیر رایینز این دانش سه هدف: توضیح و تشریح، پیش‌بینی و کنترل رفتار را در سازمان دنبال می‌کند. رفتار سازمانی دانشی میان رشته‌ای است که از یافته‌های علوم مختلف از جمله روانشناسی، جامعه‌شناسی، مردم‌شناسی، روانشناسی اجتماعی، روانشناسی بالینی، مهندسی صنایع، علوم سیاسی، اقتصاد و تاریخ بهره می‌گیرد. قلمرو موضوعی رفتار سازمانی در سطوح فردی، گروهی و سازمانی مورد تجزیه و تحلیل قرار می‌گیرد. برای شناخت رفتار در محیط‌های سازمانی، هر سه سطح لازم است. صاحب‌نظران رفتار سازمانی اتفاق نظر دارند که برای شناخت چرایی نگرش‌ها و رفتارهای افراد در محیط‌های سازمانی، باید درباره واکنش‌های آنان به عنوان افراد (مثل ادراک، انگیزه، نگرش، تعهد) گروه‌هایی که به آنها تعلق دارند (مثل ارتباطات، رهبری، قدرت، نفوذ، تعارض)، و سازمانی که در آن کار می‌کنند (مثل فرهنگ، ارزش‌ها، ساختار) اطلاعاتی به دست آورند.

این کتاب با تمرکز بر سطح گروهی رفتار سازمانی، در نه فصل ساماندهی شده است. مدیریت رفتار گروهی، ارتباطات، رهبری، قدرت، نفوذ، اعتماد، رفتار سیاسی، مدیریت تعارض و مذاکره و نهایتاً مدیریت فشار روانی، مباحث کتاب را تشکیل می‌دهند. سعی بر این است که مفاهیم اساسی به طور خلاصه و مفید و منطبق با سرفصل‌های وزارت علوم، تحقیقات و فناوری ارائه گردد. امید است مورد استفاده تمامی دانش پژوهان، اندیشمندان، مدرسان و دانشجویان رشته‌های مختلف مدیریت قرار گیرد.

لازم به یادآوری است که مجموعه حاضر همانند هر اثر علمی دیگر، خالی از اشکال نیست لذا انتظار می‌رود صاحب‌نظران محترم با تذکرات انتقادی خویش مؤلف را در اصلاح نواقص یاری رسانند. در پایان بر خود واجب می‌دانم از کلیه عزیزانی که مرا در تدوین و چاپ این کتاب همراهی نمودند، تقدیر و سپاسگزاری نمایم.

اردشیر شیری

تابستان ۱۳۹۳