
مدیریت رفتار سازمانی پیشرفته

تألیف

دکتر حسن زارعی متین

(عضو هیئت علمی دانشگاه تهران)



از مدیران و مسئولان محترم و دانشمندان گرامی که سعادت کرده‌اند با ارائه
راهنمایی‌های ارزشمندانه خود موجب ارتقای این کتاب می‌شوند تشکر می‌کنم و
آرزوی سلامتی آنها را از خداوند متعال آرزومندم.

حسن زارعی متین

شماره ۱۳۹۳

۹۴	پاک کننده به رفتار
۸۲	پاک کننده به رفتار
۲۵	پاک کننده به رفتار
۲۵	پاک کننده به رفتار
۱۰۰	پاک کننده به رفتار
۱۰۱	پاک کننده به رفتار
۱۰۲	پاک کننده به رفتار
۱۰۶	پاک کننده به رفتار
۱۰۷	پاک کننده به رفتار
۱۰۹	پاک کننده به رفتار
۱۰۹	پاک کننده به رفتار

فهرست

فصل یکم: رفتار سازمانی و ماهیت آن

۲۲	سازمان و مدیریت	۵۹
۲۳	مهارت‌های مدیران و تأکید بر مهارت انسانی	۶۰
۲۵	شایستگی های مهارت انسانی	۶۱
۲۶	سطوح تغییر در مدیریت رفتار سازمانی	۶۲
۲۷	توسعه مهارت انسانی	۶۳
۲۷	محقق رفتار سازمانی	۶۴
۲۸	سطوح تجزیه و تحلیل رفتار	۶۵
۲۹	نقش علوم دیگر در توسعه رفتار سازمانی	۶۶
۲۹	تعریف مدیریت رفتار سازمانی	۶۷
۳۱	چالش‌ها و فرصت‌های آینده برای رفتار سازمانی	۶۸
۳۳	خلاصه فصل	۶۹
۳۴	پرسش‌هایی برای گفت‌وگو و بحث	۷۰

فصل دوم: هوش عاطفی و چرخه زیستی

۳۹	مقدمه	۷۱
۴۰	چگونگی شکل‌گیری حوزه هوش عاطفی	۷۲
۴۲	هوش عاطفی و بهره هوشی	۷۳
۴۴	هماهنگی هیجان و فکر	۷۴
۴۴	اجزای تشکیل دهنده هوش عاطفی	۷۵

۲۴۶	خلاصه فصل
۲۴۷	پرسش‌هایی برای گفت‌وگو و بحث
فصل نهم: مدیریت تعارض و مذاکره	
۲۴۹	مدیریت تعارض و مذاکره
۲۵۱	مقدمه
۲۵۳	تعریف تعارض
۲۵۴	تکامل نگرش نسبت به تعارض
۲۵۶	نقش تعارض در سازمان
۲۵۶	تعارض سازنده
۲۵۷	تعارض مخرب
۲۵۸	انواع تعارض در سازمان
۲۵۹	عوامل ایجاد تعارض
۲۶۳	مدیریت تعارض
۲۶۵	روش‌های ایجاد تعارض
۲۶۶	چگونگی کنترل تعارض
۲۶۸	روش‌های مدیریت تعارض بین‌فردی
۲۷۲	روش مذاکره اصولی برای حل تعارض
۲۷۳	خلاصه فصل
۲۷۴	پرسش‌هایی برای گفت‌وگو و بحث
فصل دهم: مدیریت نگرش، رضایت شغلی و تعهد سازمانی	
۲۷۹	مقدمه
۲۸۰	تعریف نگرش
۲۸۱	نظریه ناهماهنگی شناختی
۲۸۲	نقش نگرش در عملکرد گروهی
۲۸۲	شکل‌گیری نگرش
۲۸۳	ارتباط بین نگرش و رفتار
۲۸۴	احتمال تغییر نگرش
۲۸۴	رضایت شغلی
۲۸۷	نقش رضایت شغلی به عنوان یک متغیر مستقل
۲۸۸	تعهد سازمانی
۲۸۸	مدل آلن و مایر

۲۹۰	مدل ریچرز
۲۹۰	مدل مایر و شورمن
۲۹۱	مدل دیوید اولدریچ
۲۹۲	عوامل مؤثر بر تعهد سازمانی
۲۹۶	دیدگاه مثبت و منفی درباره تعهد
۲۹۷	نتایج تعهد سازمانی
۲۹۸	خلاصه فصل
۲۹۹	پرسش‌هایی برای گفت‌وگو و بحث
فصل یازدهم: رفتار شهروندی سازمانی	
۳۰۳	مقدمه
۳۰۴	تعریف شهروندی
۳۰۵	رفتار شهروندی سازمانی
۳۰۶	مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی
۳۰۸	مدل پادساکف از رفتار شهروندی سازمانی
۳۰۹	طبقه‌بندی رفتار شهروندی سازمانی
۳۱۰	اهمیت و پیامدهای رفتار شهروندی سازمانی
۳۱۰	عوامل مؤثر بر رفتار شهروندی سازمانی
۳۱۴	رفتارهای ضد شهروندی
۳۱۵	مؤلفه‌های رفتار ضد شهروندی
۳۱۶	خلاصه فصل
۳۱۶	پرسش‌هایی برای گفت‌وگو و بحث
فصل دوازدهم: مدیریت خلاقیت و نوآوری	
۳۲۱	مقدمه
۳۲۲	تعریف خلاقیت و نوآوری
۳۲۳	ویژگی‌های افراد خلاق
۳۲۵	نقش مدیر در پرورش خلاقیت و نوآوری
۳۲۷	نظام‌های سازمانی و مدیریت
۳۳۳	موانع خلاقیت و نوآوری
۳۳۳	خلاقیت و پارادایم‌های ذهنی
۳۳۴	خلاصه فصل
۳۳۵	پرسش‌هایی برای گفت‌وگو و بحث

۴۷۵	اهمیت سرمایه اجتماعی در سازمان
۴۷۶	تسهیم و جاری شدن دانش و توسعه سازمان یادگیرنده
۴۷۷	بهبود کیفیت محصول و خدمات
۴۷۷	سرمایه اجتماعی و کیفیت زندگی کاری
۴۷۷	چگونگی توسعه سرمایه اجتماعی در سازمان‌ها
۴۷۸	ساختار سازمانی و سرمایه اجتماعی
۴۷۸	سبک مدیریت و سرمایه اجتماعی
۴۷۸	فرهنگ سازمانی و سرمایه اجتماعی
۴۷۹	ترویج باورها و ارزش‌ها
۴۷۹	ارتقای سرمایه اجتماعی از طریق آموزش‌های عمومی و تخصصی
۴۷۹	جنبه منفی سرمایه اجتماعی سازمانی
۴۸۰	افول سرمایه اجتماعی
۴۸۰	خلاصه فصل
۴۸۱	پرسش‌هایی برای گفت‌وگو و بحث
فصل هفدهم: سرمایه روانشناختی	
۴۸۵	مقدمه
۴۸۶	تعریف سرمایه روانشناختی
۴۸۷	مقایسه سرمایه روانشناختی با سایر سرمایه‌ها
۴۸۸	روانشناسی مثبت‌گرا
۴۸۹	رفتار سازمانی مثبت‌گرا
۴۹۱	تلاقی معیارهای رفتار سازمانی مثبت‌گرا و ظرفیت‌های روانشناختی خودکارآمدی و عملکرد
۴۹۲	توسعه خودکارآمدی در سازمان
۴۹۲	موانع بالقوه خودکارآمدی
۴۹۳	ارتباط امید و عملکرد
۴۹۵	توسعه امید در سازمان
۴۹۷	سازمان امیدوار
۴۹۹	خوش‌بینی و عملکرد سازمانی
۵۰۰	سازمان خوش‌بین
۵۰۱	توسعه خوش‌بینی
۵۰۳	تاب‌آوری در محیط کار
۵۰۳	منابع انسانی تاب‌آور
۵۰۴	سازمان تاب‌آور

۵۰۵	اجزای سرمایه روانشناختی
۵۰۶	سرمایه روانشناختی مکمل سرمایه انسانی و سرمایه اجتماعی
۵۰۷	ارتباط معنویت با سرمایه روانشناختی
۵۰۸	پژوهش‌های تجربی سرمایه روانشناختی
۵۰۹	خلاصه فصل
۵۰۹	پرسش‌هایی برای گفت‌وگو و بحث
فصل هجدهم: سکوت سازمانی: دلایل، پیامدها و راه‌حل‌ها	
۵۱۳	مقدمه
۵۱۴	سکوت سازمانی
۵۱۶	انواع سکوت سازمانی
۵۱۷	آوای کارکنان و انواع آن
۵۱۹	پیامدهای سکوت سازمانی
۵۲۱	دلایل سکوت سازمانی
۵۲۳	چگونگی برون‌رفت از سکوت سازمانی
۵۲۵	خلاصه فصل
۵۲۶	پرسش‌هایی برای گفت‌وگو و بحث
فصل نوزدهم: بدبینی سازمانی	
۵۳۰	مقدمه
۵۳۰	بدبینی
۵۳۲	بدبینی از نگاه منابع اسلامی
۵۳۴	بدبینی عمومی
۵۳۴	بدبینی سازمانی
۵۳۶	ابعاد بدبینی سازمانی
۵۳۷	عوامل مؤثر بر بدبینی سازمانی و پیامدهای آن
۵۴۰	خلاصه فصل
۵۴۱	پرسش‌هایی برای گفت‌وگو و بحث
کتابنامه	
۵۴۲	فارسی:
۵۴۷	لاتین:

تا اواسط قرن بیستم، اکثر مدیران ابعاد انسانی شغل خود را نادیده می‌گرفتند و در مورد انسان مفروضاتی بسیار ساده و ابتدایی داشتند. اکثر مدیران تصور می‌کردند - شاید هنوز هم درصدی از مدیران چنین می‌پندارند - که کارکنان علاقه‌چندانی به کار ندارند و فقط برای پول کار می‌کنند. در این صورت، تنها کاری که مدیران باید انجام دهند، تدوین طرح‌های انگیزشی مالی، ایجاد امنیت شغلی و شرایط کاری خوب است. این برداشت ساده از انسان و نیازهای او در عمل مؤثر نبوده و نمی‌تواند مسائل پیچیده انسانی را، که مدیران سازمان‌ها با آن روبه‌رو هستند، حل و فصل کند. این برداشت بسیاری از جنبه‌های انسانی، انگیزه‌ها و نیازهای سطوح بالای انسانی را در سازمان‌ها نادیده گرفته است. در عمل شناسایی و پیش‌بینی رفتار انسان‌ها بسیار پیچیده‌تر از آن است که در برداشت امنیت اقتصادی و شرایط کاری مطلوب مطرح است.

همچنین، امروزه شاهد این معرفت فزاینده هستیم که موفقیت سازمان‌ها، ارتباط تنگاتنگی با منابع انسانی سازمان‌ها دارد. دانش مدیریت رفتار سازمانی در خدمت موفقیت سازمان‌ها به دنبال شناسایی علل رفتار افراد، پیش‌بینی و هدایت آن می‌باشد و با پیچیدگی‌های سرشت انسان سروکار دارد. سازمان‌های یک جامعه برای تحقق اهدافشان با مشکلات زیادی روبه‌رو هستند که به کمک ابزارها و مهارت‌های فنی و کمی نمی‌توان آن‌ها را حل کرد، زیرا ریشه در ساختارهای اجتماعی و مسائل مربوط به رفتار فردی و گروهی در سازمان‌ها دارد و برای حل و فصل آن‌ها احتیاج به مهارت‌های اجتماعی می‌باشد.

طی سال‌های گذشته، دانشمندان مدیریت و علوم رفتاری کوشیده‌اند از