

فهرست مطالب

۱۱	فصل اول: کلیات
۱۱	مقدمه
۱۲	مفهوم رفتار سازمانی
۱۴	سیر تکاملی شکل‌گیری رفتار سازمانی
۱۷	ویژگی‌های رشته رفتار سازمانی
۱۸	رویکرد استراتژیک به رفتار سازمانی
۱۹	مفهوم سازمان
۲۴	رفتار سازمانی و نظام پاداش سه سویه
۲۷	فصل دوم: شخصیت
۲۷	مقدمه
۲۸	مفهوم شخصیت
۲۹	نظریه‌های شخصیت
۳۷	تناسب نوع شخصیت و نوع شغل
۳۹	مدیریت خویشتن
۴۳	فصل سوم: هوش سازمانی و هوش عاطفی
۴۳	مقدمه
۴۵	مفهوم هوش سازمانی
۴۶	الگوی هوش سازمانی
۵۰	مفهوم هوش عاطفی
۶۱	نقش هوش عاطفی در بهبود کیفیت خدمات
۶۳	فصل چهارم: تعهد سازمانی
۶۳	مقدمه
۶۴	مفهوم تعهد سازمانی
۶۵	انواع تعهد
۶۸	اهمیت تعهد سازمانی
۸۳	فصل پنجم: عدالت سازمانی
۸۳	مقدمه
۸۴	مفهوم عدالت
۱۰۱	فصل ششم: اعتماد سازمانی
۱۰۱	مقدمه
۱۰۲	مفهوم اعتماد
۱۰۴	نظریه ابتکاری انصاف

۱۱۷	فصل هفتم: توانمندسازی کارکنان
۱۱۷	مقدمه
۱۱۹	مفهوم توانمندسازی
۱۲۹	عوامل شناختی توانمندسازی
۱۳۶	جمع بندی عوامل موثر بر توانمندسازی
۱۴۱	عناصر اصلی توانمندسازی
۱۴۵	فصل هشتم: یادگیری فردی و سازمانی
۱۴۵	مقدمه
۱۴۶	مفهوم یادگیری سازمانی
۱۴۷	توپولوژی رویکردهای مطالعه در حوزه یادگیری سازمانی
۱۵۷	مهارت‌های یادگیری
۱۶۲	قابلیت یادگیری
۱۶۹	الگوهای یادگیری
۱۷۶	موانع یادگیری
۱۷۹	فصل نهم: فرسودگی شغلی
۱۷۹	مقدمه
۱۸۰	مفهوم فرسودگی شغلی
۱۸۰	الگوهای فرسودگی شغلی
۱۸۳	عوامل موثر بر فرسودگی شغلی
۱۹۱	فشار عصبی ناشی از نقش
۱۹۳	فنون کاهش فشار عصبی
۱۹۷	فصل دهم: سرمایه اجتماعی
۱۹۷	مقدمه
۱۹۸	مفهوم سرمایه اجتماعی
۲۰۰	دیدگاه‌ها و تئوری‌های سرمایه اجتماعی
۲۱۸	نظریه‌های سرمایه اجتماعی
۲۲۱	فصل یازدهم: توسعه رفتار شهروندی سازمانی
۲۲۱	مقدمه
۲۲۳	مفهوم رفتار شهروندی سازمانی
۲۲۶	ابعاد رفتار شهروندی سازمانی
۲۲۷	تمایز مشتری مداری و شهروندمداری
۲۲۹	رابطه شهروندان و دولت
۲۳۱	عوامل موثر بر توسعه رفتار شهروندی
۲۳۷	فصل دوازدهم: مدیریت فرهنگ سازمانی
۲۳۷	مقدمه

۲۳۸ مفهوم فرهنگ سازمانی
۲۴۰ کارکردهای اساسی فرهنگ سازمانی
۲۴۴ منشا و شکل‌گیری فرهنگ سازمانی
۲۴۵ سطوح فرهنگ سازمانی
۲۴۷ خرده فرهنگ‌های سازمانی
۲۴۸ فرهنگ و جو سازمانی
۲۴۹ الگوهای فرهنگ سازمانی
۲۶۱ رابطه فرهنگ با عملکرد و اثربخشی
۲۶۵ فصل سیزدهم: رهبری
۲۶۵ مقدمه
۲۶۶ مفهوم رهبری
۲۷۱ سازه‌های رهبری خدمتگزار
۲۸۲ اهمیت رهبری خدمتگزار
۲۸۴ اهمیت رهبری تحول آفرین
۲۸۵ ابعاد رهبری تحول آفرین
۲۸۶ رهبری تحولات مثبت
۲۹۲ مفهوم معنویت
۲۹۴ برخی از الگوهای رهبری معنوی
۲۹۷ فصل چهاردهم: رفتار سیاسی
۲۹۷ مقدمه
۲۹۸ مفهوم رفتار سیاسی
۲۹۹ سازمان به مثابه یک نظام سیاسی
۳۰۰ قدرت و منابع آن
۳۰۲ نفوذ و تاکتیک‌های آن
۳۰۴ تعارض و سبک‌های مختلف آن
۳۰۶ مدیریت تصویرپردازی از دیگران
۳۰۹ مراجع

avabook.com

رفتار سازمانی از سازمان شکل می‌یابد و سازمان‌ها نیز خود یک نظام اجتماعی ساختار یافته بوده که گروه‌ها و افراد مختلف را به منظور کسب اهداف مورد توافق و مشترک در خود جای داده‌اند. عبارت دیگر، سازمان‌ها شامل واحد‌های اجتماعی ساختار یافته‌ای مانند افراد و گروه‌های کاری می‌شوند که برای رسیدن به یک هدف مشترک مثل تولید، فروش و خدمات و به منظور کسب سودی معین فعالیت می‌نمایند. با این شناخت نسبی از سازمان می‌توان گفت رفتار سازمانی عبارت است از اداره افراد و اجتماعی از افراد بصورت تیم یا گروه به گونه‌ای که به طور موثر بتوان آنها را ایجاد و رهبری کرد و تغییرات آنها را اداره نمود. بنابراین رفتار سازمانی بررسی می‌کند که چرا و چگونه افراد در سازمان و سایر مجموعه‌های ساختار یافته رفتار، فکر و احساس می‌کنند. به عبارتی دیگر، رفتار سازمانی مطالعه و کاربرد مجموعه علوم در مورد چگونگی تعامل افراد (بعنوان فرد یا گروه) در سازمان‌ها می‌باشد. این بررسی سعی دارد تا شیوه‌هایی را کشف کند که بدان وسیله افراد موفق‌تر و موثرتر عمل کنند. رفتار سازمانی یک سری ابزار مفید را در چندین سطح تحلیل فراهم می‌کند. از همین روست که آشنایی با نظریه‌های علم رفتار سازمانی و کاربرد آنها برای دستیابی به عملکرد بالاتر در سطوح مختلف فردی، گروهی و سازمانی و همچنین آگاهی سایرین از جمله دانشجویان رشته‌های مدیریت و علوم انسانی، کارکنان و منابع انسانی محترم سازمانی دربارهٔ زمینه‌های کلی قابل مطالعه در حوزهٔ رفتار سازمانی از اهداف مهم و اساسی مؤلفین کتاب حاضر می‌باشد.

کتاب حاضر در پانزده فصل تهیه و تدوین شده است که در فصل اول به کلیات مرتبط با مفهوم رفتار سازمانی پرداخته است و در فصل دوم به تعریف شخصیت، مفهوم و نظریه‌های مرتبط با آن اشاره شده است. فصل سوم هوش سازمانی و هوش عاطفی و الگوها و مدل‌های مفهومی مرتبط با آن تشریح شده است و در فصل چهارم و پنجم به ترتیب مفاهیم مرتبط با تعهد و عدالت سازمانی به همراه دیدگاه‌ها و نظریه‌های مختلف آنها توضیح داده شده است. اعتماد سازمانی مفهومی تازه وارد شده به ادبیات رفتار سازمانی بوده که در فصل ششم به همراه نظریه‌های مرتبط با آن و ابعاد و فرایندهای هر یک بیان شده است. توانمندسازی کارکنان، مفاهیم، ویژگی‌ها و رویکردهای در ارتباط با آن در فصل هفتم آمده و در فصل هشتم نیز

یادگیری به تفکیک فردی و گروهی توضیح داده شده است. در فصل نهم اشاره ای به تیم، گروه و مفاهیم و وجوه تمایز هر یک توضیح داده شده است و در بخش بعدی مفهوم فرسودگی شغلی که اخیراً توجه زیاد دانشمندان حوزه رفتارشناسی را به خود جلب کرده تشریح شده است. فصل یازدهم نیز اختصاص به سرمایه اجتماعی و سیر تطور مفهومی آن از ابتدا تا کنون دارد و فصل دوازدهم نیز به مفهوم توسعه رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد هر یک پرداخته شده است. در فصل سیزدهم و چهاردهم نیز مدیریت فرهنگ سازمانی و رهبری و مفاهیم و رویکردهای مرتبط به هر یک پرداخته است و بالاخره در فصل پانزدهم نیز رفتار سیاسی، قدرت و منابع آن و تعارض و سبک‌های مقابله با آن تشریح شده است.

سعی مؤلفین بر این بوده که با گردآوری مطالب و موضوعات مختلف و مرتبط با دانش رفتار سازمانی زمینه هر چه بهتر یادگیری را در دوره‌های آموزشی و کاری مراجعه‌کنندگان به این کتاب را که مفاهیم، مبانی و الگوهای مفهومی مرتبط با هر یک از موضوعات را در خود جای داده فراهم نماید. اگر چه مؤلفین تمامی مساعی خود را بکار بستند تا به روزترین و مفیدترین مطالب را گردآوری نمایند و لیکن طبیعی است که هر عملی قاعدتاً خالی از اشکال نخواهد بود. به قول بزرگی هر جا که بی‌جهت ستایش شدم مغبون شدم و هر جا که مورد انتقاد قرار گرفتم پیشرفت کردم.

از همین رو متواضعانه از خوانندگان محترم این مجموعه درخواست می‌گردد، مؤلفین را بابت کاستی‌ها و کمبودهای موجود مورد عفو و بخشش قرار داده و نقطه نظرات اصلاحی خود را به شکل مقتضی به اطلاع ایشان برسانید.

از همین رو متواضعانه از خوانندگان فرزانه و با ذوق درخواست می‌گردد کوتاهی‌ها و نواقص اثر حاضر را گوشزد نموده تا در چاپ‌های بعدی اصلاحات لازم اعمال شوند.

با سپاس فراوان

حامد محمدی، بهروز ریگی، احمد سلیمانی کلهرودی

بهمن ماه یکهزار و سیصد و نود و دو هجری شمسی

فصل اول

کلیات

مقدمه

رفتار سازمانی^۱ رشته‌ای از مطالعات است که هدف آن بکارگیری دانش رفتار برای بهبود اثربخشی سازمان است. این حوزه تخصصی، کاربردی است و سه تعیین کننده رفتار در سازمان یعنی فرد، گروه و سازمان را مورد مطالعه و پژوهش قرار می‌دهد. رفتار سازمانی علت رفتار افراد در سازمان‌ها را به طریق علمی مطالعه می‌کند. این رشته قدمتی دیرینه دارد، زیرا مردم همواره کوشیده‌اند تا واکنش‌های افراد را در وضعیت‌های مختلف درک و پیش‌بینی کنند. بنابراین، در این فصل ضمن آشنایی با مفهوم رفتار سازمانی و سیر تکاملی شکل‌گیری آن، موضوعاتی همچون سطوح تجزیه و تحلیل سازمان، عناصر کلیدی در رفتار سازمانی، ماهیت رفتار سازمانی، رویکرد استراتژیک به رفتار سازمانی، شکل‌گیری نظام پاداش سه سویه و چگونگی ایجاد تغییر (سطوح تغییر) در رفتار نیز مورد بررسی قرار می‌گیرد.

مفهوم رفتار سازمانی

- رابینز^۱ (۱۹۹۸): رفتار سازمانی یک رشته پژوهشی و علمی است که در آن اثراتی بررسی می‌شود که افراد، گروه‌ها و سیستم‌های سازمان بر رفتار فرد در درون سازمان دارد، با این هدف که چنین دانشی در راه بهبود و اثربخشی سازمان مورد استفاده قرار گیرد. اینک هر یک از بخش‌های این تعریف را جداگانه تحلیل و بررسی می‌نمائیم.
- ظ- رفتار سازمانی یک رشته پژوهشی است: بدین معنی که رفتار سازمانی از رشته تخصصی، که مجموعه‌ای از دانش می‌باشد، متفاوت است. در این رشته چه چیز مورد پژوهش قرار می‌گیرد؟ در این رشته علمی، اصولاً بر روی سه سطح رفتاری در سازمان تحقیق می‌شود: فرد، گروه و سازمان.
- ۲- رفتار سازمانی یک رشته علمی کاربردی است: در این رشته هر دانشی که در رابطه با فرد، گروه، سازمان و اثر آنها بر رفتار به دست آید، در جهت اثربخشی بیشتر سازمان مورد استفاده قرار می‌گیرد.
- ۳- اگر چه بحث‌های زیادی درباره اهمیت هر یک از اجزای تشکیل‌دهنده این رشته علمی وجود دارد، ولی چنین به نظر می‌رسد که در خصوص موضوع‌های زیر که هسته اصلی این رشته را تشکیل می‌دهند، این اتفاق نظر کامل وجود داشته باشد: نگرش، ادراک، انگیزش، رهبری، ارتباطات، یادگیری، تعارض، فشارهای شغلی، فرآیندهای تحول و ... (پارسائیان و اعرابی، ۱۳۷۸: ۱۴).
- کیت دیویس و جان نیواستروم^۲ (۱۹۸۶): رفتار سازمانی بررسی و به کار گرفتن دانش و آگاهی درباره چگونگی رفتار مردم در سازمان‌هاست (طوسی، ۱۳۷۳: ۶).
- لاری کامینگز^۳ (۱۹۷۸): تاکید می‌کند که رفتار سازمانی راهی برای تفکر، طریقی برای درک مشکلات و تلاشی برای یافتن راه‌حل‌های عملی مبتنی بر تحقیقات علمی است. کامینگز مشخصه‌های رفتار سازمانی را به شرح زیر بیان می‌دارد:
- مشکلات در چارچوب علت و معلول مطرح شوند.
 - این رشته گرایش به تغییر دارد که برای سازمان و کارکنان آن مطلوب است.

1- Robbins

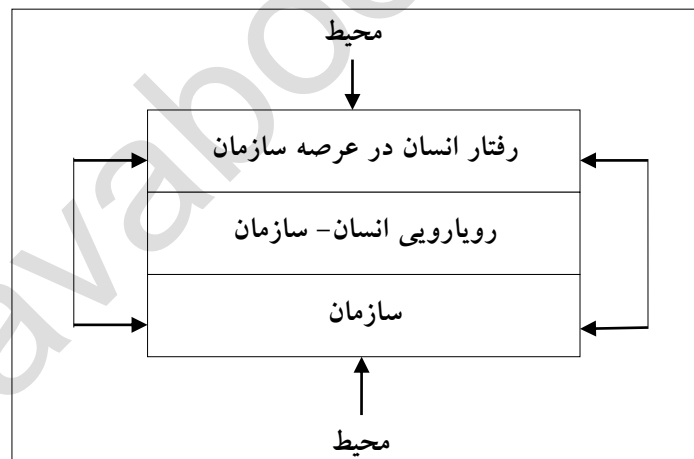
2- Davis & Newstorm

3- Larry L. Cummings

- این رشته به نحو مشخص ماهیت انسانی دارد و بدین جهت سعی در رشد فردی، بهبود شخصی، و خودیابی^۱ انسان‌ها می‌کند.
- این رشته کاربردی است.
- این رشته، دانش مبتنی بر واقعیات را در معرض دید قرار می‌دهد (برومند، ۱۳۸۲: ۵).

□ شرمهورن^۲ (۲۰۰۲): رفتار سازمانی عبارت است از مطالعه افراد و گروه‌ها در سازمان‌ها. وی معتقد است یادگیری رفتار سازمانی به افراد کمک می‌کند تا از خود و دیگران در محیط کاری درک بهتری پیدا کنند که این امر منجر به بهبود ظرفیت‌های افراد برای دستیابی به مسیر ترقی موفقیت آمیز در محیط کاری پویا، متغیر و چالشی امروز و فردای سازمان‌ها می‌گردد (مقیم و رمضان، ۱۳۹۲: ۲۱).

□ گریگوری مورهد و ریکی گریفین^۳: رفتار سازمانی مطالعه رفتار انسان در عرصه سازمان، رویارویی فرد و سازمان و بالاخره مطالعه سازمان می‌باشد (الوانی و معمارزاده، ۱۳۸۸: ۹). شکل ۱-۱ رابطه بین رفتار انسان و محیط‌های سازمانی، رویارویی فرد و سازمان، سازمان و محیط احاطه کننده آن را نشان می‌دهد.



شکل ۱-۱- مطالعه رفتار انسان در عرصه سازمان، رویارویی فرد و سازمان

1- Self- actualization
 2- Shermerhorn
 3- Gregory Moorhead & Ricky Griffin

سیر تکاملی شکل‌گیری رفتار سازمانی

۱ - مکتب کلاسیک سازمان

یکی از اولین مکاتب مدیریت که در سال‌های اولیه قرن بیستم عمومیت یافت، مکتب مدیریت علمی بود. افرادی از جمله لیلیان گیلبرت^۱، هانری گانت^۲، هارینگتون امرسون^۳ در پایه‌گذاری این مکتب نقش داشتند، ولی نام فردریک تیلور^۴ بیش از دیگران با این مکتب آورده می‌شود. تیلور به منظور مقابله با اثرات کم کاری، فنون متعددی را ابداع کرد. وی تمامی شغل‌های موجود را بررسی کرد و روش استاندارد را برای انجام هر یک از آنها ایجاد نمود. همچنین، سیستم کارمزدی را که بر اساس آن میزان دستمزد کارگران بر اساس کار انجام شده پرداخت می‌گردید و ارتباطی با مدت زمان صرف شده جهت انجام کار نداشت، ایجاد نمود. یکی از ابعاد نظریه تیلور در طرفداری او از سیستم پرداخت کارمزدی منعکس است، باور به این مسئله بود که تمام کارکنان انگیزه اقتصادی دارند. او تصور می‌کرد که پاداش‌های مالی اساسی‌ترین مشوقی است که مدیران می‌توانند با استفاده از آن در کارگران ایجاد انگیزه نمایند و سطح تولید را افزایش دهند. کارگران به دلیل آن که وی هدف خود را به طور آشکار، استفاده بیشتر از آنان قرار داده بود با او به مخالفت برخاستند. نظریه‌پردازان متاخر به این نتیجه رسیدند که دیدگاه او در زمینه انگیزه کارکنان ناقص و محدود بوده است.

دامنه مدیریت علمی تقریباً به رابطه فرد با شغلش محدود می‌شود. در دوران پا گرفتن مدیریت علمی، مکاتب نظری دیگری همچون مدیریت اداری (اصول گرایان) توسط هانری فایول و بوروکراسی توسط ماکس وبر در مدیریت ظهور کرد. هانری فایول در فرانسه به ارائه اصول عام و کلی مدیریت در قالب چهارده اصل پرداخت. وبر، ساختار بوروکراتیک را پیشنهاد نمود که به عقیده او برای تمامی سازمان‌ها کاربرد دارد. الگوی بوروکراسی وبر با منطق، عقلایی بودن و کارآیی همراه است.

تئوری کلاسیک سازمان بر محور عقلانیت، کارآیی و یکنواخت سازی استوار است. در مکتب کلاسیک مدیریت، نقش‌های فردی و گروهی در داخل سازمان یا به فراموشی سپرده شده است و یا این که توجه کمتری به آنها می‌شود.

1- Lillian Gilberth

2- Henry Gantt

3- Harrington Emerson

4- Fredrick W. Taylor

۲- مکتب نئوکلاسیک سازمان

رابرت آون^۱ در اوایل قرن نوزدهم اقداماتی در جهت بهبود شرایط کار کارگران صنایع به عمل آورد. او حداقل سن جهت استخدام کودکان را افزایش داد، در محل کار برای کارکنان غذا تهیه نمود و ساعات کار را کاهش داد. در اوایل قرن بیستم روانشناس مشهور آلمانی هوگو مانستربرگ^۲ عقیده داشت که رشته روانشناسی می‌تواند دیدگاه‌های مهمی در زمینه‌هایی مانند انگیزش و استخدام کارکنان جدید ارائه دهد. ماری پارکر فالت^۳ نیز در اوایل دهه ۱۹۰۰ بر این باور بود که مدیریت باید در برخورد با کارکنان آزادانه تر عمل کند و سازمان‌ها باید تلاش بیشتری جهت پاسخ‌گویی به نیازهای انسانی کارکنان به عمل آورند.

مطالعات هاتورن بین سال‌های ۱۹۳۲-۱۹۲۷ منجر به شکل‌گیری نهضت روابط انسانی شد. این مطالعات نشان داد که اشخاص ابتدا نسبت به محیط اجتماعی خود عکس‌العمل نشان می‌دهند، انگیزش، بیشتر به نیازهای اجتماعی بستگی دارد تا نیازهای اقتصادی و بالاخره این که کارکنان راضی، بیشتر از کارکنان ناراضی تلاش می‌کنند. ارزش‌های مکتب روابط انسانی توسط داگلاس مک‌گریگور و آبراهام مازلو مطرح شده‌اند.

۳- دیدگاه سیستمی

یک سیستم مجموعه‌ای از عناصر وابسته به یکدیگر است که به عنوان یک کل عمل می‌کند. یک سیستم سازمانی چهار نوع ورودی از محیط دریافت می‌کند که شامل: مواد، انسان، منابع مالی و اطلاعات است. سازمان سپس ورودی خود را ترکیب و تغییر شکل داده، آنها را دوباره به شکل کالا و خدمات، سود، زیان، رفتار کارکنان و اطلاعات اضافی وارد محیط می‌کند. در نهایت، سیستم بر حسب خروجی‌های خود بازخور لازم را از محیط دریافت می‌کند.

کارکنان، علاوه بر ارتباطات شغلی با مشتریان، تامین‌کنندگان و سایر ذی‌نفعان در داخل یک جامعه زندگی می‌کنند و در بسیاری از فعالیت‌های خارج از محیط کار مشارکت دارند.

۴- دیدگاه اقتضایی

یکی از نظریات مفید برای شناخت رفتار سازمانی از تئوری اقتضاء ناشی گردیده است. در آغاز کار مطالعات مدیریت، محققان و مدیران سازمان‌ها در جستجوی پاسخ‌های جهان‌شمولی برای

1- Robert Owen

2- Hugo Munsterberg

3- Mary Parker Follett

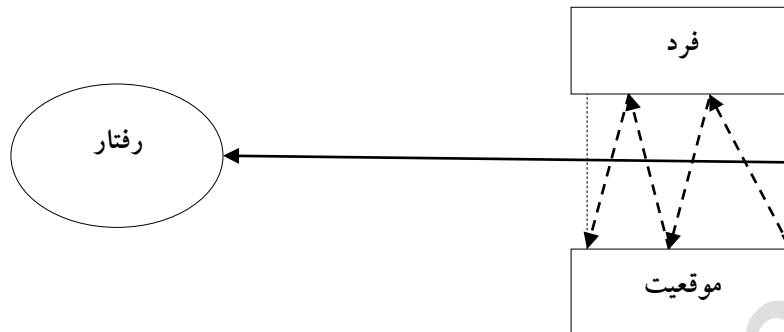
مشکلات و مسائل سازمانی بودند. به عنوان مثال، محققان اولیه رهبری، در صدد کشف شکل‌هایی از رفتار رهبری بوده‌اند که همواره موجب خشنودی کارکنان و تلاش بیشتر آنها گردد. سرانجام محققان به این نتیجه رسیدند که پیچیدگی‌های رفتار سازمانی و محیط‌های سازمانی، در عمل دستیابی به نتایج جهان شمول را غیرممکن ساخته است. آنها دریافتند که اکثر موقعیت‌ها و نتایج در سازمان‌ها، اقتضایی است، بدین معنی که رابطه بین دو متغیر ممکن است تحت تاثیر متغیر دیگر قرار گیرد.

رشته رفتار سازمانی به تدریج از نگرش جهان شمول سال‌های ۱۹۵۰ و اوایل سال‌های ۱۹۶۰ به سوی یک نگرش اقتضایی تغییر جهت داده است. هر چند که نگرش اقتضایی اثر بیشتری بر موضوعات انگیزش، طراحی شغل و طرح سازمان داشته است، ولی روز به روز بر اهمیت آن در دیگر رشته رفتار سازمانی افزوده می‌شود.

۵- دیدگاه مرادده‌ای یا تعاملی

دیدگاه مرادده‌ای یک نگرش نسبتاً جدید شناخت رفتار در محیط‌های سازمانی است. در این دیدگاه که ابتدا تحت عنوان روانشناسی ارتباطی ارائه گردید، فرض بر آن است که رفتار فرد حاصل مرادده و چند جهتی ویژگی‌های فرد و موقعیت می‌باشد. به عبارتی دیگر، دیدگاه مرادده‌ای سعی بر آن دارد که چگونگی گزینش، تفسیر و تغییر موقعیت‌های مختلف توسط اشخاص را تشریح کند.

دیدگاه مرادده‌ای دلالت بر این دارد که توصیف روابط ساده علت و معلولی به تنهایی کافی نیست. به عنوان مثال، ممکن است بخشی از تحقیقات به این نتیجه ختم شود که تغییرات شغلی موجب بهبود طرز تلقی کارکنان می‌شود. مجموعه دیگری ممکن است به این نتیجه برسد که طرز تلقی بر چگونگی درک شخص از شغلش در اولین برخورد اثر می‌گذارد. احتمالاً هر یک از این حالت‌ها به تنهایی اشتباه هستند، زیرا طرز تلقی کارکنان ممکن است بر ادراک شغلی اثر بگذارد؛ ولی این ادراک‌ها نیز ممکن است متقابلاً بر طرز تلقی آینده کارکنان اثر بگذارد.



شکل ۱-۲- دیدگاه مرادده‌ای در رفتار

ویژگی‌های رشته رفتار سازمانی

برخی از ویژگی‌های اصلی رشته رفتار سازمانی به شرح زیر مورد بررسی قرار می‌گیرد:

۱- بین رشته‌ای بودن رفتار سازمانی

رفتار سازمانی، علمی میان رشته‌ای^۱ است که از جهات متعدد، سایر رشته‌های علمی را با یکدیگر ترکیب و ادغام می‌کند. روانشناسی و به ویژه روانشناسی صنعتی یا سازمان، بزرگ‌ترین خدمت را به رفتار سازمانی کرده است. روانشناسان رفتار را به طور کلی بررسی می‌کنند و روانشناسان صنعتی یا سازمان به طور اخص رفتار انسان را در محیط‌های سازمانی مورد توجه قرار می‌دهند.

جامعه‌شناسی نیز تاثیر مهمی بر رفتار سازمانی گذاشته است. جامعه‌شناسان، نهادهای اجتماعی مانند خانواده، طبقات شغلی، توده انسانی یا یک سازمان را مورد مطالعه قرار می‌دهند. مردم‌شناسی، مرادوات بین مردم و محیط، به خصوص محیط فرهنگی‌شان را مورد مطالعه قرار می‌دهد، زیرا فرهنگ اثر مهمی بر ساختار و رفتار انسان‌ها در درون این سازمان‌ها می‌گذارد. علم سیاست نیز مورد علاقه نظریه‌پردازان رفتار سازمانی است. به طور معمول تصور بر این است که موضوع علم سیاست، مطالعه سیستم‌های سیاسی مانند دولت است. در حالی که موضوع‌های مورد توجه در علوم سیاسی، موضوعاتی است شامل علت و چگونگی کسب قدرت توسط انسان‌ها، رفتار سیاسی، تصمیم‌گیری، تعارض رفتار، گروه‌های ذینفع و تشکیل ائتلاف‌ها؛ که این موضوع‌ها از جمله موضوع‌های مهم در رفتار سازمانی می‌باشند.

1- Interdisciplinary

اقتصاددانان تولید، توزیع و مصرف کالا و خدمات را مورد مطالعه قرار می‌دهند. دانشجویان رفتار سازمانی نیز در زمینه‌هایی مانند پویایی های بازار کار، بهره‌وری، برنامه‌ریزی نیروی انسانی و پیش‌بینی، تجزیه و تحلیل قیمت تمام شده و سود، علایق مشترکی با آنها دارند. به تازگی پزشکی نیز در ارتباط با مطالعه رفتار انسان در محیط کار، به ویژه در مطالعه فشار عصبی، وارد این میدان شده است. تحقیقات به طور روزافزون نشان می‌دهد که کنترل علل و پیامدهای فشار عصبی در داخل و خارج از محیط‌های سازمانی، هم برای سلامت افراد و هم برای سازمان از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است.

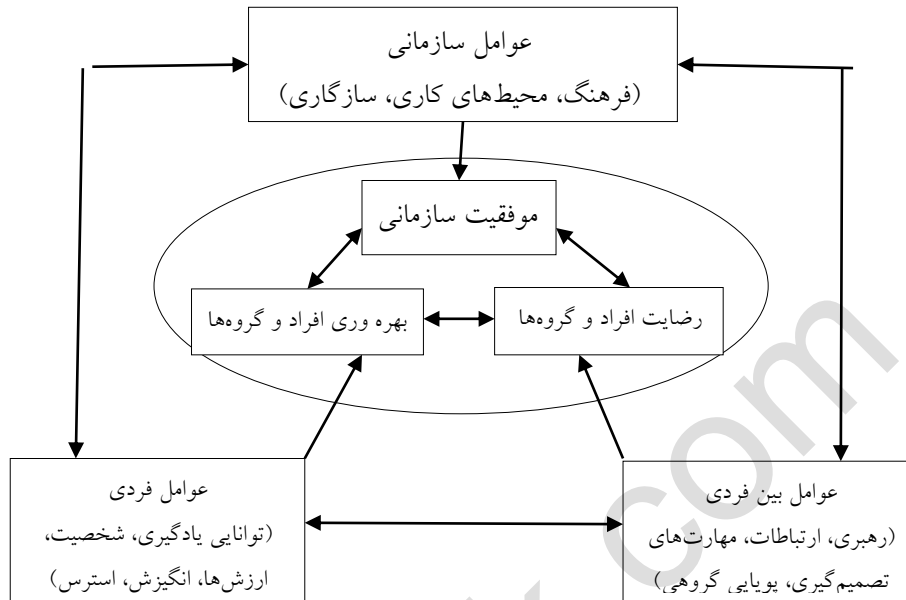
۲- ماهیت توصیف کنندگی

ماهیت توصیف کنندگی^۱ هدف اصلی رشته رفتار سازمانی، به جای تجویز، توصیف روابط انسانی بین دو یا چند متغیر رفتاری است. به عنوان مثال، تئوری‌ها و مفاهیم این رشته نمی‌تواند با اطمینان پیش‌بینی کند که تغییر متغیرهای X و Y و Z باعث افزایش عملکرد کارکنان تا میزان معینی خواهد شد. بلکه در نهایت می‌تواند پیشنهاد کند که مفاهیم کلی یا متغیرهای خاص، در شرایط محیطی معین، با هم ارتباط دارد (مورهد گریفین، ۱۳۸۸: ۲۱-۱۹) (رابینز، ۱۳۷۸).

رویکرد استراتژیک به رفتار سازمانی

هایت، میلر و کوللا^۲ (۲۰۰۶) یک رویکرد استراتژیک به رفتار سازمانی ارائه می‌دهند. همان‌طور که شکل ۱-۳ نشان می‌دهد، این رویکرد از سه عامل اصلی شامل عوامل سازمانی، عوامل فردی، و عوامل بین فردی تشکیل می‌شود. عوامل سازمانی شامل فرهنگ، محیط‌های کاری و سازگاری است؛ که بر میزان موفقیت سازمانی تاثیر می‌گذارند. عوامل فردی شامل شخصیت، توانایی یادگیری، ارزش‌ها، انگیزش و استرس است، که موجب بهره‌وری افراد و گروه‌ها می‌شود. عوامل بین فردی شامل رهبری، ارتباطات، مهارت‌های تصمیم‌گیری، و پویایی گروهی است؛ که موجب رضایت افراد و گروه‌ها می‌شود. همان‌طور که شکل ۱-۳ نشان می‌دهد تمامی اجزاء و عوامل این رویکرد، در یک رابطه تعاملی با یکدیگر قرار دارند.

1- Descriptive
2- Hitt & Miller & Colella



شکل ۱-۳- عوامل و خروجی‌های رویکرد استراتژیک به رفتار سازمانی (اقتباس از: Hitt et al, 2006:6)

مفهوم سازمان

از آن‌جا که رشته رفتار سازمانی، رفتار فرد در سازمان را در کانون تجزیه و تحلیل خود قرار می‌دهد، بی‌مناسبت نیست تا تعاریفی از سازمان با رویکرد رفتاری ارائه گردد.

۱- سازمان‌ها گروه‌هایی هستند که بقای سازمان، هدف مشترک اعضای آن بوده و آنها با فعالیت‌های دسته جمعی برای دستیابی به این هدف، به صورت غیررسمی ساختار یافته‌اند.

در این تعریف بر روی ویژگی‌هایی از سازمان تاکید دارد که همه گروه‌ها در آن مشترک می‌باشند، یعنی توجه خود را معطوف به ساختار رفتاری می‌نماید. در این تعریف، سازمان‌ها یک سیستم ارگانیکی تلقی می‌شوند که سرشار از تمایلات قوی برای بقا و حفظ خود به عنوان سیستم هستند. گسترش ساختارهای غیررسمی و فرهنگ‌های خاص، ابزارهای مهم رسیدن به این هدف تلقی می‌شوند. این ساختارها ناشی از توانایی‌ها و علایق افراد بوده و گروه‌ها را قادر می‌سازد تا از منابع انسانی خود استفاده نمایند (میرزائی اهرنجانی، ۱۳۸۷:۴۸).

۲- سازمان عبارت است از فرآیندی نظام یافته از روابط متقابل افراد برای دست یافتن به اهداف معین. این تعریف از پنج عنصر تشکیل شده است:

- سازمان همیشه از افراد تشکیل می‌شود.

- این افراد به طریقی با یکدیگر ارتباط دارند. به عبارت دیگر، بین آنها روابط متقابل برقرار است.
- این روابط متقابل را می‌توان نظام بخشید.
- کلیه افراد در سازمان دارای اهداف مشخص هستند و بعضی از این هدف‌ها در عملکرد آنها اثر می‌گذارد. هر فرد انتظار دارد که از طریق همکاری در سازمان به اهداف شخصی خود نیز نائل شود.
- این روابط متقابل نیل به اهداف مشترک سازمانی را که ممکن است با هدف‌های شخصی کارکنان متفاوت باشد، میسر می‌کند. به عبارت دیگر، اعضای سازمان‌ها برای دست یافتن به اهداف فردی، حصول اهداف مشترک سازمانی را دنبال می‌کنند.
- با دقیق شدن در تعریف اخیر ملاحظه می‌گردد که بر روی موضوع "روابط متقابل" بین افراد تاکید خاص شده است؛ به این معنی که سازمان چیزی جز روابط متقابل بین افراد نیست (ایران نژاد پاریزی و ساسان گهر، ۱۳۸۰: ۲۴-۲۳).

سطوح تجزیه و تحلیل سازمان

اسکات (۲۰۰۳) سه سطح تجزیه و تحلیل برای سازمان‌ها در نظر می‌گیرد:

۱. سطح روان‌شناسی اجتماعی^۱: رفتار یا صفات افراد شرکت‌کننده در سازمان. در این سطح، ویژگی‌های سازمانی به عنوان زمینه یا محیط در نظر گرفته می‌شود و محقق در صدد بررسی تاثیر آنها بر روی نگرش‌ها و رفتار افراد است.
۲. سطح ساختاری^۲: کارکرد یا ویژگی‌های برخی از جنبه‌ها یا قسمت‌های ساختار سازمانی. در این سطح، تاکید اصلی بر توضیح جنبه‌های ساختاری و فرآیندهای اجتماعی است که ویژگی‌های سازمان و بخش‌های فرعی آن را مشخص می‌کند. کانون توجه محققانی که در این سطح کار می‌کنند بر واحدهای فرعی گوناگون که سازمان را تشکیل می‌دهند (مانند گروه‌های کاری، واحدها، میزان اختیارات) و یا بررسی تحلیلی اجزای گوناگون تشکیل‌دهنده سازمان (مانند بخش‌ها، شبکه‌های ارتباطات، سلسله مراتب) متمرکز است.
۳. سطح زیست محیطی^۳: ویژگی‌ها یا فعالیت‌های سازمان به عنوان یک موجودیت گروهی.

1- Social Psychology level

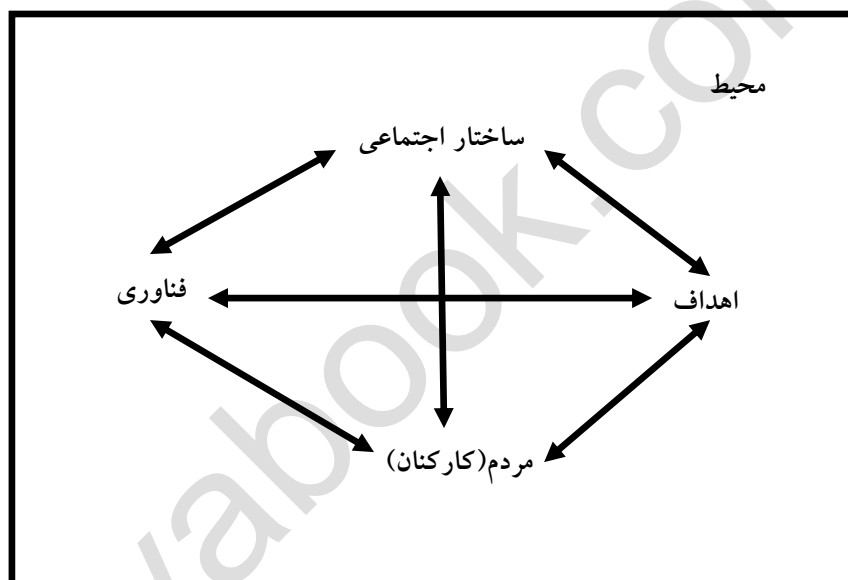
2- Structural level

1- Ecological level

در این سطح، سازمان به عنوان یک عامل گروهی که در سیستم وسیعی از روابط عمل می‌کند، در کانون توجه قرار می‌گیرد. در چارچوب این دیدگاه تحلیل گر ممکن است ارتباط بین یک سازمان خاص یا گروهی از سازمان‌ها را با محیط یا ارتباط بین تعدادی از سازمان‌ها را به عنوان یک سیستم وابسته به هم بررسی کند.

عناصر کلیدی در رفتار سازمانی

اسکات^۱ (۲۰۰۳) به نقل از لویت^۲ (۱۹۶۵) مدل ساده‌ای از سازمان را ارائه می‌نماید که می‌توان اجزاء این الگو را به عنوان عناصر کلیدی در رفتار سازمانی در نظر گرفت.



شکل ۱-۴- لوزی لویت: الگویی از یک سازمان

۱- ساختار اجتماعی^۳: ساختار اجتماعی به جنبه‌هایی از روابط موجود میان افراد یک سازمان اشاره می‌کند که به صورت الگو و یا قاعده در آمده‌اند. ساختار اجتماعی هر شکل انسانی را می‌توان به طور تحلیلی به دو جزء تقسیم نمود.

2- Scott

3- Leavitt

4- Social Structure