

پیشگفتار

رفتار سازمانی یکی از دانشهای میان‌رشته‌ای است که مطالعه رفتار فرد، گروه و سازمان را برعهده دارد و در سالهای نخستین دهه ۱۹۶۰ میلادی ظهور کرد. این دانش میان‌رشته‌ای از یافته‌های روان‌شناسی، جامعه‌شناسی، روان‌شناسی اجتماعی، مردم‌شناسی، روان‌شناسی بالینی، مهندسی صنعتی، علم سیاست، اقتصاد و تاریخ بهره می‌گیرد (هل‌ریگل^۱ و دیگران، ۱۹۵۵، ص ۴؛ چرینگتون^۲، ۱۹۸۹، ص ۶-۸؛ رابینز^۳، ۱۹۹۳، ص ۱۷-۱۹). بیشترین سهم روان‌شناسی، در شناخت رفتار فردی یا سطح تجزیه و تحلیل فرد بوده است، در حالی که رشته‌های دیگر به شناخت مفاهیم کلان مانند فراگردهای گروهی و سازمانی کمک کرده‌اند.

روان‌شناسان با مطالعه و تلاش به شناخت رفتار فرد می‌پردازند. نظریه‌پردازان یادگیری و شخصیت، روان‌شناسان بالینی و از همه بیشتر روان‌شناسان صنعتی و سازمانی به علم رفتار کمک کرده‌اند (کافی^۴ و دیگران، ۱۹۹۴، ص ۵۷۶ و ۵۷۷).

روان‌شناسان سازمانی و صنعتی پیش از این به موضوعات خستگی، بی‌حوصلگی و سایر عوامل مربوط به شرایط کاری که می‌تواند مانع عملکرد بهتر شود می‌پرداختند. اما به تازگی به موضوعات یادگیری، ادراک، شخصیت، کارآموزی، رهبری اثربخش، نیازها و عوامل انگیزشی، رضایت شغلی، فراگردهای تصمیم‌گیری، ارزیابی عملکرد، نگرش‌سنجی، فنون گزینش کارکنان، طراحی شغل و تنیدگی نیز توجه نشان می‌دهند. در حالی که روان‌شناسان توجه خود را بر فرد متمرکز کرده‌اند؛ جامعه‌شناسان بر سیستم اجتماعی که در آن افراد نقشهای گوناگونی را ایفا می‌کنند، تأکید دارند؛ به عبارت دیگر جامعه‌شناس افراد

-
1. Don Hellriegel
 2. David J. Cherrington
 3. Stephen P. Robbins
 4. Robert E. Coffey

را در رابطه با دیگران مطالعه می‌کند.

جامعه‌شناسان از طریق مطالعه رفتار گروه در سازمان به ویژه سازمانهای رسمی و پیچیده، بیشترین سهم را در دانش رفتار سازمانی دارند. زمینه‌هایی از رفتار سازمانی که جامعه‌شناسان سهم ارزشمندی در آن دارند عبارت است از: پویایی گروه، فرهنگ سازمانی، نظریه و ساختار سازمانهای رسمی، فناوری سازمانی، بوروکراسی، ارتباطات، قدرت، تضاد و رفتار میان گروهی (رایبزنز، ۱۹۹۳، ص ۱۸).

روان‌شناسی اجتماعی که خود علمی میان‌رشته‌ای است و مفاهیمی از روان‌شناسی و جامعه‌شناسی را با هم تلفیق می‌کند، بر تأثیر رفتار افراد بر یکدیگر تمرکز دارد. یکی از زمینه‌های عمده‌ای که بسیار مورد مطالعه روان‌شناسان اجتماعی قرار گرفته، تغییر است. آنها چگونگی ایجاد تغییر و کاهش موانع را برای پذیرش تغییر بررسی کرده‌اند. گذشته از این، روان‌شناسان اجتماعی سهم عمده‌ای دارند در زمینه اندازه‌گیری، شناخت و تغییر نگرشها، الگوهای ارتباطی، یافتن راههایی که با فعالیت گروهی بتوان نیازهای فردی را برطرف کرد و فراگردهای تصمیم‌گیری گروهی.

مردم‌شناسان برای شناخت انسانها و فعالیتهای آنان جوامع را بررسی می‌کنند؛ برای مثال مطالعه آنان روی فرهنگها و محیطها به مدیران کمک می‌کند تا تفاوت در ارزشهای اساسی، نگرشها و رفتار میان افراد از کشورهای گوناگون و در سازمانهای مختلف را بشناسند. شناخت امروز ما از فرهنگ سازمانی، محیطهای سازمانی و تفاوتهای فرهنگی ملی، بیشتر حاصل کار مردم‌شناسان یا کسانی است که روش آنها را به کار می‌گیرند. دانشمندان علم سیاست، رفتار افراد و گروهها را در محیط سیاسی مطالعه می‌کنند. مدیریت تضاد، توزیع قدرت و چگونگی سوءاستفاده از قدرت برای منافع فردی، عناوینی هستند که به دانش رفتار سازمانی کمک می‌کنند. مدیران و دانشجویان مدیریت به طور روزافزون نسبت به این واقعیت آگاه‌تر می‌شوند که سازمانها، دارای موجودیت سیاسی هستند. بدون نگاه از منظر سیاسی نمی‌توان به شناخت دقیق رفتار افراد در سازمان دست یافت.

سازماندهی کتاب

کتاب مدیریت رفتار سازمانی از پنج بخش و چهارده فصل تشکیل شده است. بخش اول

رفتار سازمانی و مفهوم کار را تشریح می‌کند، بخش دوم مدیریت رفتار فردی را از جنبه‌های گوناگون ادراک، یادگیری، انگیزش، هدف‌گذاری، تحلیل مرادده‌ای و نگرشهای شغلی مورد بررسی قرار می‌دهد. در بخش سوم مدیریت رفتار گروهی شامل ویژگیهای اساسی گروهها، پویاییهای گروهی و میان‌گروهی توصیف شده است. بخش چهارم به مهم‌ترین فراگردهای رفتار سازمانی یعنی ارتباطات و رهبری پرداخته است و بخش پنجم به مدیریت پویاییهای سازمانی از جمله مدیریت بهره‌وری فرد و سازمان و مدیریت تحول، اختصاص یافته است (نمودار ۱-۴).

در آغاز هر بخش، عناوین فصول بخش، اقدامهای مدیریتی از جنبه‌های توصیف، تشخیص، تجویز و اقدام مربوط به موضوع بخش و یک نکته مدیریتی مربوط به موضوع آورده شده است و هر فصل با بیان هدف فصل و پرسشهای فصل آغاز می‌شود که مطالعه‌کنندگان محترم را برای پیگیری مفاهیم مربوط به موضوع آماده می‌سازد. در پایان هر فصل نیز مروری بر مطالب عمده فصل تحت سه عنوان فرعی پرسش و پاسخ، مفاهیم و واژه‌های مهم فصل و پرسش کاربردی صورت می‌پذیرد. در بخش پرسش و پاسخ مباحث مهم فصل خلاصه می‌شود و واژه‌های مهم یکبار دیگر مطالب مطالعه شده را به ذهن مطالعه‌کنندگان متبادر می‌سازد. پرسش کاربردی به منظور تمرین عملی مباحث به طور نمونه آورده شده است.