

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۱	پیشگفتار
	بخش اول: جنبه روشن و مثبت رفتار سازمانی
۶	پژوهش سازمانی مثبت و رفتار سازمانی مثبت
۷	ریشه‌های شکل‌گیری نهضت رفتار سازمانی مثبت
۹	فصل اول: سرمایه انسانی، اجتماعی و روان‌شناختی
۱۰	سرمایه انسانی
۱۵	تعریف و سنجش سرمایه انسانی
۱۹	سرمایه اجتماعی
۲۱	پیامدها و محدودیت‌های سرمایه اجتماعی
۲۳	سرمایه روان‌شناختی
۲۶	پیامدهای سرمایه روان‌شناختی
۲۹	فصل دوم: شادی در سازمان
۳۰	تعریف شادی در سازمان
۳۲	ابعاد شادی در کار
۳۲	۱. عجین شدن با شغل
۳۳	۲. رضایت شغلی
۳۷	۳. تعهد عاطفی نسبت به سازمان
۳۹	پیشایندهای شادی در سازمان
۳۹	۱. عوامل محیطی
۴۱	۲. عوامل خلقی
۴۲	۳. تناسب شخص و موقعیت
۴۲	پیامدهای شادی در کار

۴۵	فصل سوم: کامیابی در کار
۴۶	تعریف کامیابی در کار
۴۷	اهمیت و پیامدهای کامیابی در کار
۵۶	تمایز کامیابی در کار و مفاهیم مشابه
۵۸	کامیابی در سطح گروهی
۵۹	راهبردهای فردی و سازمانی برای ایجاد کامیابی در کار
۶۲	فصل چهارم: رفتارهای فرااجتماعی و شهروندی سازمانی
۶۴	رفتارهای فرااجتماعی و عوامل شکل دهنده آنها
۶۶	چهارچوب دهی و تصویر ذهنی از ارتباط
۶۸	شخصیت و رفتارهای فرااجتماعی
۷۱	رفتارهای شهروندی سازمانی
۷۶	ابعاد رفتارهای شهروندی سازمانی
۷۹	ابعاد رفتار شهروندی سازمانی بر مبنای خطبه همام
۸۱	پیشایندهای رفتارهای شهروندی سازمانی
۸۱	۱. خلیقات
۸۲	۲. نگرش‌ها
۸۴	۳. انگیزه‌ها
۸۵	۴. ویژگی‌های وظیفه (شغل)
۸۶	۵. ارتباطات اجتماعی
۸۷	پیامدهای رفتارهای شهروندی سازمانی
۹۰	فصل پنجم: تعهد سازمانی
۹۱	چیستی تعهد سازمانی
۹۴	پیشایندهای تعهد سازمانی
۹۶	پیامدهای تعهد سازمانی
۹۸	فصل ششم: معنویت در سازمان
۱۰۰	چیستی معنویت در کار
۱۰۴	روندهای تاریخی مؤثر بر ظهور معنویت در محیط کار
۱۰۸	تفاوت مذهب و معنویت
۱۱۰	تکامل به مثابه سفری معنوی
۱۱۳	پارادایم‌ها و رویکردهای معنویت در کار

صفحه	عنوان
۱۱۶	پیامدهای معنویت در کار
۱۲۳	تقویت معنویت در سازمان
۱۲۸	فصل هفتم: هوش و رفتار سازمانی
۱۳۰	هوش احساسی
۱۳۸	هوش اجتماعی
۱۳۹	هوش سیاسی
۱۴۳	هوش فرهنگی
۱۴۶	هوش معنوی
۱۴۷	۱. مدیریت خویشتن
۱۴۸	۲. ارتباطات
۱۴۹	۳. مدیریت افراد و وظایف
۱۵۰	۴. تحریک نوآوری و تغییر
۱۵۲	فصل هشتم: عدالت سازمانی
۱۵۳	عدالت سازمانی و ابعاد آن
۱۵۸	سازهای تعهد سازمانی در سازمان آخرت گرا
۱۶۴	اهمیت عدالت سازمانی
۱۶۶	اهمیت عدالت از منظر اسلام
۱۶۸	نظریه‌های عدالت سازمانی
۱۶۸	الف) بعد فعال - واکنشی
۱۶۸	ب) بعد فرایند - محتوا
۱۷۳	پیشایندها و پیامدهای عدالت سازمانی
۱۷۹	۱. اعتماد و تعهد
۱۷۹	۲. عملکرد شغلی
۱۷۹	۳. رفتار شهروندی سازمانی
۱۸۰	۴. وفاداری و رضایت مشتری
۱۸۰	۵. هویت سازمانی و مزیت رقابتی
۱۸۱	سازوکارهای جاری سازی عدالت در سازمان
۱۸۵	فصل نهم: اعتماد سازمانی
۱۸۶	تعریف اعتماد سازمانی
۱۹۲	اعتماد و مفاهیم مشابه
۱۹۳	مدلی برای اعتماد سازمانی

صفحه	عنوان
۱۹۵	پیشایندهای اعتماد سازمانی
۱۹۶	پیامدهای اعتماد سازمانی
۱۹۹	فصل دهم: مرشدیت و مربیگری
۲۰۱	مرشدیت و انواع آن
۲۰۴	مراحل و کارکردهای مرشدیت
۲۰۶	الزامات و چالش‌های پیش روی مرشدیت
۲۰۸	مرشدیت اثربخش
۲۱۰	مربیگری و انواع آن
۲۱۷	رویکردهای مربیگری
۲۱۹	تفاوت‌ها و شباهت‌های مرشدیت و مربیگری
۲۲۲	مدل‌های مربیگری و مرشدیت
۲۲۵	مربیگری اثربخش
۲۳۰	فصل یازدهم: پیروی
۲۳۱	تعریف پیرو
۲۳۴	نقش پیرو در فرایند رهبری
۲۳۵	ماهیت و نظریه‌های پیروی
۲۳۶	۱. نظریه‌های رهبر-محور
۲۳۶	۲. نظریه‌های رهبر-پیرو
۲۳۸	۳. نظریه‌های رهبری چندگانه
۲۳۹	۴. نظریه‌های پیرو-محور
۲۴۱	انواع پیروان
۲۴۹	حقوق و تکالیف متقابل رهبر و پیرو
۲۵۰	حقوق و تکالیف رهبر در قبال پیرو
۲۵۲	حقوق و تکالیف پیرو در قبال رهبر
۲۵۴	مباحث مهم در پیروی
۲۵۸	پیروی راهبردی
۲۶۰	پیروی اثربخش
۲۶۳	فصل دوازدهم: هویت و نقش
۲۶۴	هویت سازمانی
۲۶۹	هویت اجتماعی
۲۷۳	نظریه ساخت‌یابی گیدنز

صفحه	عنوان
۲۷۶	نظریه نقش
۲۷۷	هویت نقش
۲۷۷	خروج از نقش
	بخش دوم: جنبه تاریک و منفی رفتار سازمانی
۲۸۴	فصل اول: قلدری در سازمان
۲۸۵	چیستی قلدری
۲۸۷	انواع رفتارهای قلدرمآبانه
۲۸۹	مدل‌های قلدری در محیط کار
۲۹۱	علل و پیامدهای ایجاد قلدری در محیط کار
۲۹۹	فصل دوم: خودشیفتگی
۳۰۴	مدل‌های خودشیفتگی
۳۰۶	خودشیفتگی سازمانی
۳۰۸	پیشایندها و پیامدهای خودشیفتگی
۳۱۲	راهکارهای کاهش آثار خودشیفتگی
۳۲۱	فصل سوم: اعتیاد به کار
۳۲۲	تعریف اعتیاد به کار
۳۲۵	انواع اعتیاد به کار
۳۲۸	تمایز اعتیاد به کار از مفاهیم مشابه
۳۳۰	پیشایندهای اعتیاد به کار
۳۳۲	پیامدهای اعتیاد به کار
۳۳۴	درمان اعتیاد به کار
۳۳۷	فصل چهارم: کمال‌گرایی
۳۳۸	چیستی و ابعاد کمال‌گرایی
۳۴۱	سنجش مفهوم کمال‌گرایی
۳۴۲	پیشایندها و پیامدهای کمال‌گرایی
۳۴۶	فصل پنجم: حسادت در سازمان
۳۴۷	تعریف حسادت
۳۴۹	ریشه‌های حسادت در سازمان
۳۵۶	نظریه‌های موجود در باب حسادت در سازمان

صفحه	عنوان
۳۵۷	پیامدهای حسادت در سازمان
۳۶۰	تکنیک‌های کاهش حسادت در سازمان
۳۶۳	فصل ششم: سکوت سازمانی
۳۶۵	خودسانسوری و سکوت سازمانی
۳۶۹	انواع خودسانسوری
۳۷۱	پیشایندهای سکوت سازمانی
۳۷۱	۱. باورهای مدیران
۳۷۲	۲. حمایت مدیران سازمان از سکوت سازمانی
۳۷۳	۳. فقدان فرصت برقراری ارتباطات
۳۷۳	۴. ترس زیردستان از واکنش‌های منفی
۳۷۳	۵. ویژگی‌های کارکنان
۳۷۵	۶. ویژگی‌های مدیران
۳۷۶	۷. ویژگی‌های (جو) سازمانی
۳۷۷	پیامدهای سکوت سازمانی
۳۸۱	فصل هفتم: رفتارهای سیاسی در سازمان
۳۸۲	سیاست و رفتارهای سیاسی در سازمان
۳۸۵	الگوهای رفتارهای سیاسی
۳۸۶	پیشایندهای رفتار سیاسی در سازمان
۳۸۹	پیامدهای رفتار سیاسی در سازمان
۳۹۲	فصل هشتم: شایعه و بدگویی در سازمان
۳۹۳	شایعه
۳۹۶	مدیریت شایعات
۴۰۰	غیبت (بدگویی)
۴۰۱	علاج غیبت
۴۰۳	مقایسه شایعه و غیبت و باورهای عامیانه
۴۰۶	منابع

پیشگفتار

«رفتار سازمانی»، یکی از ارکان بنیادین نظری و کاربردی در منظومه دانش مدیریت محسوب می‌شود. این حوزه به مطالعه رفتار انسان در بافت‌های سازمانی می‌پردازد و با بهره‌گیری از یافته‌های میان‌رشته‌ای در روان‌شناسی اجتماعی، جامعه‌شناسی سازمانی، انسان‌شناسی، علوم اعصاب، اقتصاد رفتاری و نظریه سیستم‌ها، به دنبال تبیین، پیش‌بینی و هدایت رفتار افراد، گروه‌ها و عملکرد سازمانی است. «رفتار سازمانی» را می‌توان از بنیادی‌ترین، اثرگذارترین و راهبردی‌ترین موضوعات در مجموعه علوم مدیریت دانست. بدون تردید، آنچه درون سازمان‌ها رخ می‌دهد، از کنش‌ها و واکنش‌های انسان‌ها نشئت می‌گیرد. از این رو، درک، تحلیل و مدیریت رفتار افراد در سازمان‌ها از اهمیت بنیادین برخوردار است. رفتار سازمانی، به عنوان یکی از اساسی‌ترین حوزه‌های دانش مدیریت، جایگاهی محوری در درک سازوکارهای درون سازمانی، تبیین عملکرد منابع انسانی، و ارتقای اثربخشی سازمان‌ها دارد. این حوزه علمی، از ابتدا با تمرکز بر شناخت رفتار فردی و گروهی در سازمان‌ها آغاز شد، اما در گذر زمان، با بسط مفهومی، گسترش رویکردهای نظری و تأثیرپذیری از علوم میان‌رشته‌ای، به یکی از پیچیده‌ترین و در عین حال کاربردی‌ترین شاخه‌های علوم انسانی بدل شد. در بستر تحولات سریع اقتصادی، فناورانه و فرهنگی عصر حاضر، شناخت پویایی‌های رفتاری در سازمان‌ها ضرورتی اجتناب‌ناپذیر یافته است. مسائل و چالش‌های رفتاری، اگر به درستی شناسایی و مدیریت نشوند، نه تنها بهره‌وری سازمان را تهدید می‌کنند، بلکه سرمایه انسانی آن را نیز فرسایش می‌دهند. از این رو، تکوین نگاه تحلیلی و انتقادی به رفتار سازمانی، به‌ویژه در سطح پیشرفته، اولویتی راهبردی برای تربیت مدیران، سیاست‌گذاران سازمانی و پژوهشگران آینده است. امروزه سازمان‌ها صرفاً ساختارهایی رسمی و مکانیکی تلقی نمی‌شوند، بلکه به مثابه نظام‌هایی زنده، پیچیده و پویا مورد توجه قرار می‌گیرند؛ نظام‌هایی که در آن‌ها کنش‌های انسانی، ارزش‌های مشترک، هیجانات فردی و پویایی‌های گروهی نقش تعیین‌کننده‌ای ایفا می‌کنند. از این منظر، دانش رفتار سازمانی نه تنها دانشی برای «درک رفتار افراد در سازمان‌ها»، بلکه ابزاری برای «هدایت تحولات انسانی در بسترهای سازمانی» محسوب می‌شود.

با توجه به اهمیت روزافزون مسائل انسانی در سازمان‌های امروزی، درس «مدیریت رفتار سازمانی» در مقطع کارشناسی و در مقطع تحصیلات تکمیلی با عنوان «مدیریت رفتار سازمانی پیشرفته»، در پی فهم و واکاوی لایه‌های عمیق‌تر رفتار انسان در سازمان است تا نگاه عمیق‌تر، تحلیلی‌تر و انتقادی‌تری به رفتار سازمانی در میان دانش‌پژوهان پرورش دهد. این درس، نه تنها به نظریه پردازی و توصیف الگوهای رفتاری می‌پردازد، بلکه زمینه را برای توسعه رویکردهای مبتنی بر شواهد، اصلاح رفتارهای ناکارآمد و تقویت ظرفیت‌های انسانی فراهم می‌سازد. کتاب حاضر در همین راستا و با هدف تأمین نیازهای علمی و آموزشی دانشجویان مقاطع تحصیلات تکمیلی و پژوهشگران علاقه‌مند تدوین شده است. تلاش مؤلفان در این اثر، ارائه تحلیلی جامع از مهم‌ترین و پرکاربردترین مفاهیم رفتار سازمانی پیشرفته با تکیه بر ادبیات روز جهانی و رویکردهای پژوهشی معتبر بوده است. درس «مدیریت رفتار سازمانی پیشرفته» از یک سو به تعمیق مباحث پایه رفتار سازمانی در مقطع کارشناسی می‌پردازد و از سوی دیگر بستری برای توسعه تفکر انتقادی، رویکرد تحلیلی و توانایی تصمیم‌گیری پیچیده در محیط‌های سازمانی فراهم می‌آورد. بر همین اساس، در مقطع کارشناسی ارشد و دکتری، این درس به عنوان یکی از دروس محوری و پایه‌ای در گرایش‌های مختلف مدیریت ارائه می‌شود و جایگاه آن در شکل‌دهی بینش راهبردی نسبت به رفتار انسان در سازمان، انکارناپذیر است. در محیط پرتلاطم، پویا و فناورانه امروز، دیگر نمی‌توان به رویکردهای سنتی رفتار سازمانی اکتفا کرد؛ در نتیجه، «رفتار سازمانی پیشرفته» به عنوان شاخه‌ای فراتر از مبانی کلاسیک، در پی تبیین پدیده‌های نوین و پاسخگویی به پرسش‌های پیچیده‌تری است که سازمان‌های امروزی با آن‌ها مواجه‌اند.

کتاب حاضر با هدف پاسخ به نیازهای موجود و با بهره‌گیری از جدیدترین پژوهش‌های علمی بین‌المللی، درصدد ارائه چارچوبی مفهومی، تحلیلی و کاربردی برای تبیین و آموزش مفاهیم کلیدی رفتار سازمانی پیشرفته است. در این مسیر، تلاش شده است با بررسی پژوهش‌های معتبر بین‌المللی، مفاهیم، الگوها و رویکردهای مطرح در رفتار سازمانی پیشرفته در قالب ساختاری منطقی، طبقه‌بندی‌شده و قابل فهم ارائه شود. تمرکز اصلی بر مفاهیمی بوده است که در ادبیات معاصر مدیریت رفتار سازمانی از اهمیت نظری و کاربردی بالایی برخوردارند.

نگارش این اثر، حاصل تلفیق سال‌ها تجربه تدریس دانشگاهی، پژوهش‌های علمی، تعامل با سازمان‌های ایرانی و مطالعات تطبیقی مؤلفان در حوزه‌های رفتار انسانی در سازمان

است. مؤلفان بر این باورند که مدیریت حرفه‌ای سازمان، مستلزم توجه هم‌زمان به دو قطب رفتار انسانی است: سازندگی، پیشرفت و ظرفیت؛ و تهدید، آسیب و محدودیت. در کتاب حاضر با درک همین ضرورت‌ها، تلاش شده است تا ضمن وفاداری به ادبیات علمی رفتار سازمانی، رویکردی نوین، جامع و نظام‌مند در تحلیل مفاهیم پیشرفته این حوزه ارائه شود. در تدوین این اثر، مهم‌ترین مفاهیمی را که پژوهش‌های مختلفی در خصوص آن‌ها صورت پذیرفته و مورد توجه اندیشمندان در حوزه رفتار سازمانی پیشرفته بوده، در قالب الگویی مشخص که عمدتاً شامل تعاریف، نظریه‌ها، رویکردها، مدل‌ها، پیشایندها و پیامدهای هر مفهوم می‌شود، مورد بررسی و نقد قرار گرفته است. کتاب حاضر با بهره‌گیری از منابع معتبر علمی و پژوهش‌های روزآمد، دو بعد اصلی رفتار سازمانی، یعنی جنبه‌های مثبت و منفی، در دو بخش مستقل و مکمل تنظیم و در قالب بیست فصل تدوین شده است که هر فصل به یک موضوع محوری اختصاص دارد. این ساختار، به خواننده کمک می‌کند تا درک عمیق‌تری از دسته‌بندی مفاهیم مثبت و منفی در رفتار سازمانی به دست آورد.

بخش اول با عنوان جنبه روشن و مثبت رفتار سازمانی مشتمل بر دوازده فصل است که عبارت‌اند از: سرمایه انسانی، اجتماعی و روان‌شناختی، شادی در سازمان، کامیابی در کار، رفتارهای فرااجتماعی و شهروندی سازمانی، تعهد سازمانی، معنویت در سازمان، هوش و رفتار سازمانی، عدالت سازمانی، اعتماد سازمانی، مرشدیت و مربیگری، پیروی و هویت و نقش. این بخش همان‌طور که از عنوان آن پیداست به مفاهیمی مربوط است که در حوزه پژوهش سازمانی مثبت گرا به آن‌ها پرداخته شده است. فرض بنیادین پژوهش سازمانی مثبت گرا این است که مدیریت سازمان و عرصه‌های تصمیم‌گیری را باید از منظر مثبت نگریست؛ بنابراین، مدیران باید تمرکز خود را به جای جنبه‌های منفی رفتار کارکنان، بر جنبه‌های مثبت عملکردی آن‌ها معطوف کنند. از این رو، همسو با روند مثبت‌اندیشی در فضای رفتار سازمانی در عصر کنونی، در این کتاب نیز بیشتر به جنبه‌های مثبت رفتارهای سازمانی پرداخته شده است.

بخش دوم با عنوان جنبه تاریک و منفی رفتار سازمانی مشتمل بر هشت فصل است که عبارت‌اند از: از قلدری در سازمان، خودشیفتگی، اعتیاد به کار، کمال‌گرایی، حسادت در سازمان، سکوت سازمانی، رفتارهای سیاسی در سازمان و شایعه و بدگویی در سازمان. این بخش نیز به فراخور عنوان آن، به مفاهیمی مربوط است که عمدتاً بر جنبه‌های منفی رفتار انسان‌ها، از آن‌ها یاد می‌شود. با وجود اینکه روند حاکم بر مطالعه رفتارهای سازمانی، بیشتر بر جنبه مثبت عملکردی افراد متکی است، اما نباید از جنبه‌های منفی رفتارها غافل شد. در همین

راستا، برخی محققان برای بیان نگرانی‌ها و دغدغه‌های جدید در مورد مسائل نادیده گرفته شده، بر جنبه‌های به اصطلاح تاریک رفتار سازمانی متمرکز شده‌اند؛ از این رو در بخش دوم کتاب تلاش بر این بوده است مهم‌ترین مفاهیمی را که می‌توان جزء رفتارهای تاریک قرار داد، بررسی کرد.

بدیهی است که هر تلاشی در تولید علم، نه پایان راه، بلکه آغازی برای گفت‌وگو، تأمل و بازنگری است. گستردگی موضوعات رفتار سازمانی پیشرفته و پویایی دائمی آن، امکان پوشش همه ابعاد را در قالب یک اثر واحد نمی‌دهد. مؤلفان این اثر، ادعایی بر جامعیت مطلق یا بی‌نقص بودن کتاب ندارند و آگاه‌اند که هر اثر علمی، در پرتو بازخوردها، نقدها و تعامل‌های اندیشمندان، رشد می‌یابد. مؤلفان کتاب با اعتقاد راسخ به نقش گفت‌وگوی علمی، نقدهای روشمند و بازخوردهای سازنده در بهبود کیفیت آثار دانشگاهی، از همه خوانندگان گرامی، به ویژه اساتید و دانشجویان تحصیلات تکمیلی دعوت می‌نمایند تا با نقدهای سازنده و ارائه دیدگاه‌ها و نظرات ارزشمند خود، ما در غنای هر چه بیشتر این اثر یاری دهند.

امید است این اثر نه تنها منبعی برای آموزش، بلکه آغازگر گفتمانی علمی پیرامون «رفتار سازمانی در ایران امروز» باشد و بتواند به عنوان منبعی معتبر برای دانشجویان تحصیلات تکمیلی، اساتید دانشگاه، مدیران سازمان‌ها و علاقه‌مندان به حوزه‌های منابع انسانی و توسعه سازمانی، مورد استفاده قرار گیرد و گامی مؤثر در توسعه ادبیات رفتار سازمانی پیشرفته در کشور بردارد و با نگاهی بومی، نظام‌مند و آینده‌نگر، راهگشای پژوهش‌ها و عملکردهای حرفه‌ای در سازمان‌های ایرانی در راستای ارتقای سرمایه انسانی، بهبود تعاملات سازمانی و تقویت بینش مدیران آینده‌ساز واقع شود.

سید محمد مقیمی

حسین ایمانی

پاییز ۱۴۰۳