



به نام خدا

هر آن کس که رفتار نمی داند وارد سازمان نشود

مؤلف:

دکتر ساناز کتابی



مؤسسه فرهنگی هنری
دیباجران تهران

هرگونه چاپ و تکثیر از محتویات این کتاب بدون اجازه کتبی ناشر ممنوع است. متخلفان به موجب قانون حمایت حقوق مؤلفان، مصنفان و هنرمندان تحت پیگرد قانونی قرار می گیرند.

◀ عنوان کتاب: هر آن کس که رفتار نمی داند وارد سازمان نشود

◀ مولف : ساناز کتابی

◀ ناشر: موسسه فرهنگی هنری دیباگران تهران

◀ ویراستار: مهدیه مخبری

◀ صفحه آرای: نازنین نصیری

◀ طراح جلد: داریوش فرسای

◀ نوبت چاپ: اول

◀ تاریخ نشر: ۱۴۰۲

◀ چاپ و صحافی: صدف

◀ تیراژ: ۱۰۰ جلد

◀ قیمت: ۲۱۲۰۰۰۰ ریال

◀ شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۲۱۸-۷۹۶-۵

◀ نشانی واحد فروش: تهران، خیابان انقلاب، خیابان دانشگاه

◀ -تقاطع شهدای ژاندارمری -پلاک ۱۵۸ ساختمان دانشگاه -

◀ طبقه دوم - واحد ۴ تلفن ها: ۶۶۹۶۵۷۴۹-۲۲۰۸۵۱۱۱

◀ فروشگاههای اینترنتی دیباگران تهران :

WWW.MFTBOOK.IR

www.dibagrantehran.com

سرشناسه: کتابی، ساناز، ۱۳۵۰-
عنوان و نام پدیدآور: هر آن کس که رفتار نمی داند وارد
سازمان نشود/مولف: ساناز کتابی؛
ویراستار: مهدیه مخبری.
مشخصات نشر: تهران: دیباگران تهران: ۱۴۰۲
مشخصات ظاهری: ۲۰۰ ص: مصور، جدول، نمودار
شابک: ۵-۷۹۶-۲۱۸-۶۲۲-۹۷۸
وضعیت فهرست نویسی: فیپا
موضوع: رفتار سازمانی
موضوع: Organizational behavior
موضوع: ارتباط بین اشخاص
موضوع: Interpersonal communication
موضوع: ارتباط در سازمان ها
موضوع: Communication in organizations
رده بندی کنگره: ۵۸/۷ HD
رده بندی دیویی: ۶۵۸/۴
شماره کتابشناسی ملی: ۹۴۸۷۹۹۸

نشانی اینستاگرام دیبا dibagaran_publishing نشانی تلگرام: @mftbook

هر کتاب دیباگران، یک فرصت جدید علمی و شغلی.

هر گوشی همراه، یک فروشگاه کتاب دیباگران تهران.

از طریق سایتهای دیباگران، در هر جای ایران به کتابهای ما دسترسی دارید.

فهرست مطالب

مقدمه ناشر	۹
مقدمه	۱۱

فصل اول

آشنایی با رفتار سازمانی	۱۲
رفتار چیست؟	۱۳
ویژگی‌های رفتار	۱۴
تغییر رفتار چیست؟	۱۴
موارد استفاده از شیوه‌های تغییر رفتار	۱۴
انواع شیوه‌های تغییر رفتار	۱۵
روش‌های مثبت کاهش رفتار	۱۵
روش‌های منفی کاهش رفتار	۱۶
محرك‌های تنبیه‌کننده نخستین و شرطی	۱۹
عوارض نامطلوب ناشی از تنبیه و سایر روش‌های تنبیهی	۱۹
عوارض استفاده از تنبیه	۲۰
رفتار در سازمان	۲۱
ضرورت آگاهی از رفتار سازمانی	۲۲
رفتار سازمانی و تأثیر آن بر افراد	۲۲
اهداف رفتار سازمانی	۲۳
مدیریت رفتار سازمانی چیست؟	۲۴
نگرش‌ها و جهت‌گیری‌ها در سازمان	۲۴
نکات مهم درباره نگرش	۲۵
ناهمسانی (ناهماهنگی) شناختی	۲۵
متغیرهای تعدیل‌کننده	۲۷

فصل دوم

رفتارهای فردی	۲۸
ابعاد رفتار سازمانی	۲۹
بُعد فردی رفتار سازمانی	۲۹
بُعد گروهی رفتار سازمانی	۳۰
بُعد سازمانی رفتار کارکنان	۳۰

۳۰	ارتباط ارزش‌های فردی با رفتار سازمانی
۳۰	نقش تفاوت‌های دموگرافیک در سازمان
۳۱	تأثیر محیط سازمان روی رفتار سازمانی
۳۲	رفتار سازمانی از فرهنگ سازمان تأثیر می‌پذیرد
۳۲	تأثیر رفتار سازمانی درست در کسب‌وکار
۳۳	آموزش رفتار سازمانی در ایران
۳۳	انواع نگرش در سازمان
۳۴	درک حمایت سازمان
۳۴	تعهد حرفه‌ای (التزام کارمند)
۳۵	نگرش‌ها و تفاوت‌هایی که در نیروی کار وجود دارد
۳۵	عواملی که در رضایت شغلی مؤثرند
۳۵	افراد چگونه نارضایتی خود را نشان می‌دهند؟
۳۶	اثر رضایت شغلی بر عملکرد کارکنان
۳۶	اثر رضایت شغلی بر غیبت کارکنان
۳۷	شخصیت
۳۷	شناسایی ویژگی‌های شخصیتی
۳۹	چگونگی برخورد با شخصیت‌های درون‌گرا
۴۰	چگونگی برخورد با شخصیت‌های برون‌گرا
۴۲	شناسایی تیپ‌های شخصیتی
۴۶	مدل پنج عاملی شخصیت
۴۹	افراد دارای چهار بخش متفاوت هستند
۴۹	ویژگی‌های شخصیتی مهم که در رفتار سازمانی مؤثرند
۵۰	عزت نفس
۵۰	کانون کنترل
۵۱	خطای بنیادی اسناد
۵۲	خودشیفتگی
۵۳	ماکیاولیانیسم
۵۳	خودپایش (نظارت)
۵۴	ریسک‌پذیری (اشتیاق به ریسک)
۵۴	شخصیت نوع A
۵۵	تیپ شخصیت B
۵۵	تست شخصیت‌شناسی دیسک
۵۶	تحلیل تیپ شخصیتی D در تست شخصیت‌شناسی دیسک (تسلط‌گرا)
۶۱	تحلیل تیپ شخصیتی I در تست شخصیت‌شناسی دیسک (متقاعدکننده)
۶۵	تحلیل تیپ شخصیتی S در تست شخصیت‌شناسی دیسک (باثبات)

۶۹	تحلیل تیپ شخصیتی C در تست شخصیت شناسی دیسک (وظیفه‌شناس).....
۷۳	ادراک
۷۳	ادراک چه اهمیتی دارد؟
۷۳	عوامل مؤثر در درک پدیده‌ها
۷۵	تئوری اسناد
۷۵	تمایز (خاص)
۷۵	توافق (اجماع)
۷۵	تداوم و ثبات
۷۵	خطاها و تعصب‌ها در اسناد
۷۵	خطای اساسی اسناد
۷۶	تعصب خوش خدمتی
۷۶	ادراک گزینشی یا انتخابی
۷۶	اثر هاله‌ای
۷۶	فراکنی

فصل سوم

رفتار گروه و تیم

۷۸	گروه
۸۱	شاخص‌های چهارگانه جامعه‌شناختی
۸۱	مهم‌ترین ویژگی گروه‌ها در عملکرد کاری
۸۱	انواع گروه با نگاه جامعه‌شناختی
۸۲	رقابت گروهی
۸۲	نقش‌های کارکردی اعضای گروه
۸۴	نقش‌های نگهداری گروه
۸۴	نقش‌های فردی (خودمحورانه)
۸۵	مزایای گروه
۸۶	معایب گروه
۸۶	تیم چیست؟
۸۶	مزایای تیم
۸۷	تفاوت تیم و گروه
۸۹	تیم‌سازی
۹۰	فرآیند تیم‌سازی
۹۲	مزایای تیم‌سازی
۹۲	عوامل مؤثر بر عملکرد برتر تیم: C۴
۹۵	انواع مختلف تیم‌ها در محیط‌های کاری

- ۹۵ (الف) تیم‌های پروژه‌ای: همه برای یک هدف
- ۹۹ (ب) تیم‌های خودگردان
- ۹۹ (ج) تیم‌های مجازی
- ۱۰۱ ۵ فاز شکل‌گیری انواع تیم
- ۱۰۱ کدام نوع تیم، مناسب شما است؟

فصل چهارم

تعارض و تعامل در سازمان ۱۰۳

- ۱۰۴ تعارض سازمانی
- ۱۰۴ تفاوت تعارض و اختلاف نظر چیست؟
- ۱۰۵ مدیریت تعارض چیست و چرا در سازمان اهمیت دارد؟
- ۱۰۵ ترمیم روابط
- ۱۰۶ شکل‌گیری بینش‌های جدید در سازمان
- ۱۰۶ انواع تعارض در سازمان
- ۱۰۶ ۱. تعارضات درون فردی
- ۱۰۸ ۲. تعارضات بین فردی
- ۱۰۹ ۳. تعارض درون گروهی
- ۱۱۰ ۴. درگیری بین گروهی
- ۱۱۰ تعریف مدیریت تعارض سازمانی
- ۱۱۱ فرآیند و مراحل مدیریت تعارض در سازمان
- ۱۱۲ پنج سبک مدیریت تعارض در سازمان
- ۱۱۳ الگوهای رفتاری انسان
- ۱۱۳ الگوی اول: تسلیم و منفعل بودن
- ۱۱۴ الگوی دوم: اجتناب و پرخاش پنهان (پرخاش بر علیه خود و دیگری)
- ۱۱۵ الگوی سوم: پرخاش مستقیم و آشکار
- ۱۱۶ الگوی چهارم: رفتار قاطع
- ۱۱۸ راهکارهای حل تعارض

فصل پنجم

ارتباطات سازمانی ۱۲۰

- ۱۲۱ تعریف ارتباط
- ۱۲۱ عناصر ارتباط
- ۱۲۳ پل‌ها و موانع ارتباطی
- ۱۲۳ آداب ارتباط یا پل‌های ارتباطی

۱۲۳.....	انواع پل‌های ارتباطی
۱۲۶.....	آداب ارتباط یا پل‌های ارتباطی به صورت نوشتاری
۱۲۶.....	اهمیت آداب ارتباط در زندگی افراد
۱۲۹.....	ارتباط ضعیف
۱۲۹.....	موانع ارتباط
۱۳۱.....	دسته‌بندی موانع برقراری ارتباط
۱۳۲.....	اثر بخشی ارتباطات

فصل ششم

۱۳۵ رهبری در سازمان

۱۳۶.....	رهبر در سازمان کیست؟
۱۳۶.....	نقش رهبری در سازمان چیست؟
۱۳۷.....	مدیریت چیست؟
۱۳۷.....	رهبری چیست؟
۱۳۸.....	تفاوت‌های مهم مدیر و رهبر
۱۴۰.....	نتیجه در رابطه با تفاوت مدیریت و رهبری
۱۴۰.....	قدرت رهبری
۱۴۱.....	انواع قدرت در رهبری
۱۴۴.....	خصوصیات رهبر تأثیرگذار
۱۴۵.....	انواع سبک‌های رهبری
۱۴۶.....	بهترین سبک رهبری چیست؟
۱۴۸.....	سبک‌های رهبری لیکرت
۱۵۰.....	سبک رهبری هرسی و بلانچارد
۱۵۱.....	تئوری‌های مدیریت
۱۵۱.....	طبقه‌بندی تئوری‌های مدیریت
۱۵۳.....	تئوری‌های مدیریت کلاسیک
۱۵۵.....	تئوری‌های مدیریت نئوکلاسیک (جنبش روابط انسانی)
۱۵۶.....	رویکردهای تئوری‌های مدیریت
۱۵۷.....	تئوری اقتضایی

فصل هفتم

۱۵۹ ساختار و فرهنگ سازمانی و تأثیر آن بر رفتار کارکنان

۱۶۰.....	ساختار سازمانی
۱۶۰.....	تاریخچه ساختارهای سازمانی

۱۶۱.....	داشتن ساختار سازمانی چه مزایایی دارد؟
۱۶۲.....	انواع ساختار سازمانی کدام است؟
۱۶۵.....	فرهنگ سازمانی
۱۶۶.....	نکات مهم در تعیین فرهنگ سازمانی
۱۶۷.....	استراتژی‌های تغییر فرهنگ سازمانی
۱۶۸.....	عوامل تفاوت‌های فرهنگی در فرهنگ سازمانی
۱۷۰.....	اجزای تشکیل‌دهنده فرهنگ سازمانی
۱۷۳.....	سطوح فرهنگ سازمانی
۱۷۴.....	عملکرد کامل (تمام سطوح)
۱۷۴.....	منابع انسانی در سازمان
۱۷۴.....	مدیریت منابع انسانی
۱۷۵.....	اصول مدیریت منابع انسانی چیست؟

فصل هشتم

رفتار کارکنان و تأثیر آن بر ایجاد ارباب رجوع اخلاق مدار ۱۷۸

۱۷۹.....	کدهای اخلاقی کارمند
۱۸۰.....	اخلاق مداری، کاری در گرو خدمتگزاری مردم
۱۸۱.....	جلب اعتماد مردم با ادارات پاسخگو
۱۸۱.....	پاداش و تنبیه برای ایجاد انگیزه در بین کارکنان
۱۸۲.....	خلاقیت و ابتکار برای تشویق کارکنان
۱۸۳.....	تکریم ارباب رجوع در نظام اداری
۱۸۳.....	ماهیت تکریم ارباب رجوع
۱۸۴.....	معیارهای ارزیابی کارکنان
۱۸۴.....	منشور اخلاقی سازمان
۱۸۴.....	سازمان‌ها و طرح تکریم ارباب رجوع
۱۸۵.....	امتیازات تکریم ارباب رجوع برای سازمان
۱۸۶.....	چطور با مشتری‌های ناراضی برخورد کنیم؟
۱۸۸.....	مدیریت استرس و هیجانات
۱۸۹.....	اهمیت مدیریت هیجانات (هوش هیجانی)
۱۸۹.....	توصیه‌هایی برای افزایش مدیریت هیجانات
۱۹۱.....	استرس
۱۹۱.....	نشانه استرس و اضطراب شدید
۱۹۳.....	نشانه‌های کلی استرس
۱۹۳.....	عوامل ایجادکننده استرس
۱۹۴.....	روش‌های کنترل استرس

خط‌مشی انتشارات مؤسسه فرهنگی هنری دیباگران تهران در عرصه کتاب‌هایی با کیفیت عالی است که بتواند
خواسته‌های به‌روز جامعه فرهنگی و علمی کشور را تا حد امکان پوشش دهد.
هر کتاب دیباگران تهران، یک فرصت جدید شغلی و علمی

حمد و سپاس ایزد منان را که با الطاف بی‌کران خود این توفیق را به ما ارزانی داشت تا بتوانیم در راه ارتقای دانش عمومی و فرهنگی این مرز و بوم در زمینه چاپ و نشر کتب علمی و آموزشی گام‌هایی هرچند کوچک برداشته و در انجام رسالتی که بر عهده داریم، مؤثر واقع شویم.

گسترده‌گی علوم و سرعت توسعه روزافزون آن، شرایطی را به وجود آورده که هر روز شاهد تحولات اساسی چشمگیری در سطح جهان هستیم. این گسترش و توسعه، نیاز به منابع مختلف از جمله کتاب را به عنوان قدیمی‌ترین و راحت‌ترین راه دستیابی به اطلاعات و اطلاع‌رسانی، بیش از پیش برجسته نموده است.

در این راستا، واحد انتشارات مؤسسه فرهنگی هنری دیباگران تهران با همکاری اساتید، مؤلفان، مترجمان، متخصصان، پژوهشگران و محققان در زمینه‌های گوناگون و مورد نیاز جامعه تلاش نموده برای رفع کمبودها و نیازهای موجود، منابعی پُر بار، معتبر و با کیفیت مناسب در اختیار علاقمندان قرار دهد.

کتابی که در دست‌دارید تألیف "سرکار خانم دکتر ساناز کتابی" است که با تلاش همکاران ما در نشر دیباگران تهران منتشر گشته و شایسته است از یکایک این گرامیان تشکر و قدردانی کنیم.

با نظرات خود مشوق و راهنمای ما باشید

با ارائه نظرات و پیشنهادات و خواسته‌های خود، به ما کمک کنید تا بهتر و دقیق‌تر در جهت رفع نیازهای علمی و آموزشی کشورمان قدم برداریم. برای رساندن پیام‌هایتان به ما از رسانه‌های دیباگران تهران شامل سایتهای فروشگاهی و صفحه اینستاگرام و شماره‌های تماس که در صفحه شناسنامه کتاب آمده استفاده نمایید.

مدیر انتشارات

مؤسسه فرهنگی هنری دیباگران تهران
dibagaran@mftplus.com

تقدیم به آرام جانم روح مادرم:

مادرم ای روح مهربان هستی ام تا دنیا دنیاست دلتنگیت ادامه دارد.

تقدیم با بوسه بر دستان پدر عزیزتر از جانم:

پدری که بودنش تاج افتخاری است بر سرم و سایه اش دلیلی است بر بودنم.

تقدیم به همسر عزیزم همراه همیشگی ام:

تقدیم به تو به پاس قدردانی از قلب مهربانت با عشقی بی پایان

تقدیم به امیدهای زندگیم:

پارسا و تانیا، خدای را بسی شاکرم که شما را دارم.

مقدمه

عرض ادب و احترام خدمت خوانندگان عزیز و محترم

کتابی که در حال حاضر برای مطالعه خود انتخاب نموده‌اید مجموعه‌ای از اصول رفتاری در سازمان‌هاست. انسان‌ها برای اینکه بتوانند با یکدیگر ارتباط مؤثری برقرار کنند، باید وجه اشتراک داشته باشند. رفتار سازمانی یکی از وجوه اشتراک بین کارمندان مختلف سازمان است و افراد با یادگرفتن این رفتار می‌توانند با سایر همکارانشان ارتباط صمیمانه‌ای برقرار کنند.

از آنجایی که سازمان‌ها موفقیتشان را به کمک اعضای خود به دست می‌آورند در نتیجه منابع انسانی نقش مهمی در آینده یک سازمان ایفا می‌کنند پس تشکیل تیم‌های اخلاق مدار از اهمیت بالایی برخوردار است.

در این کتاب با بررسی رفتارهای فردی به این مهم اشاره نموده‌ام که برای داشتن سازمان و حتی زندگی ایده‌آل باید بپذیریم که افراد با هم تفاوت‌های فردی دارند و چگونگی رفتار درست با هریک از آنها می‌تواند در برقراری ارتباط مؤثر و پیشبرد اهداف به ما کمک کند. بعد از شناخت رفتارهای فردی به رفتارهای تیمی و درک مفهوم مهم مشارکت پرداخته و اینکه بتوانیم در کارهای تیمی منشور اخلاقی را رعایت کنیم و اخلاق مدار باشیم.

در بخش بعد با تشریح رفتار تعاملی، بحث تعارض را بررسی و آن را گاهی سازنده و در راستای شکوفایی خلاقیت معرفی نمودم. سپس ارتباطات انسانی را با توضیح در مورد پل‌ها و موانع ارتباطی تشریح نمودم. در فصل‌های بعد رهبری در سازمان و ساختار و فرهنگ سازمانی و تأثیر آن بر رفتار کارکنان را بررسی و در نهایت رفتار کارکنان و تأثیر آن بر ایجاد ارباب‌رجوع اخلاق مدار را تجزیه و تحلیل نموده‌ام.

در این کتاب سعی شده است اخلاق در هر دو بُعد کارمند و ارباب‌رجوع بررسی گردد.

امید است که توانسته باشم در تحقق رفتار سازمانی گامی مثبت بردارم.

با تشکر ساناز کتابی
