

روانشناسی سازمانی

(کاربردی)

مؤلفان

ممیدرضا توسلی پور (مدرس دانشگاه)

دکتر ممسن عربی (هیئت علمی دانشگاه کار قزوین)

دکتر سید فرامرز قرآنی (هیئت علمی دانشگاه هوایی شهید ستاری)

سرشناسه	: توسلی پور، حمیدرضا، ۱۳۶۲-
عنوان و نام پدیدآور	: روانشناسی سازمانی (کاربردی) // مولفان حمیدرضا توسلی پور، محسن عربی، سیدفرامرز قرآنی؛ ویراستار سمیه کریمی.
مشخصات نشر	: تهران: ایده ماندگار، ۱۳۹۹.
مشخصات ظاهری	: ۲۲۷ص.
شابک	: ۹۷۸-۶۲۲-۶۹۳۰-۳۴-۵
وضعیت فهرست نویسی	: فیا
یادداشت	: کتابنامه: ص. ۲۲۵.
موضوع	: رفتار سازمانی
موضوع	: Organizational behavior
موضوع	: رفتار سازمانی -- جنبه‌های روان‌شناسی
موضوع	: Organizational behavior -- Psychological aspects
موضوع	: کارآمدی سازمانی
موضوع	: Organizational effectiveness
موضوع	: فرهنگ سازمانی
موضوع	: Corporate culture
موضوع	: روان‌شناسی صنعتی
موضوع	: Psychology, Industrial
شناسه افزوده	: سی. محسن عربی، ۱۳۸۸-
شناسه افزوده	: قرآنی، سیدفرامرز، ۱۳۸۵-
رده بندی کنگره	: ۵۸۷۷ PD
رده بندی دیویی	: ۱۵۸۷
شماره کتابشناسی ملی	: ۶۶۶۳۶۹۶

نام کتاب: روانشناسی سازمانی (کاربردی)

مؤلفان: حمیدرضا توسلی پور، دکتر محسن عربی، دکتر سید فرامرز قرآنی

ناشر: انتشارات ایده ماندگار

ویراستار: سمیه کریمی

شمارگان: ۱۰۰ نسخه

نوبت چاپ: اول

تاریخ چاپ: تابستان ۱۳۹۹

شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۶۹۳۰-۳۴-۵

قیمت: ۳۰۰۰۰۰ ریال



آدرس دفتر مرکزی: تهران، بالاتر از میدان ولیعصر، بعد از زرتشت، کوچه پزشک پور، پلاک ۱۲، طبقه ۳

تلفن دفتر مرکزی: ۱۷۰۰ ۴۲۸۸-۰۲۱ * موبایل: ۰۹۹۰۵۷۰۰۶۹۵

کلیه حقوق این اثر برای ناشر و مؤلف محفوظ است.

فهرست مطالب

صفحه	عناوین
۱۳	پیشگفتار
۱۵	فصل اول: کلیات، تاریخچه، تعاریف
۱۶	مطالعه علمی رفتار و فرآیندهای ذهنی
۱۷	تعریف روانشناسی
۱۹	حوزه‌های روانشناسی
۱۹	زمینه‌های تخصصی روانشناسی
۲۱	هدف‌های روانشناسی
۲۲	تاریخچه و قلمرو روانشناسی کار و سازمان
۲۴	رشته‌های روانشناسی مرتبط به کار و سازمان
۲۵	پیدایش و توسعه روانشناسی کار و سازمان
۲۶	تعریف روانشناسی کار
۲۸	کاربرد روانشناسی در محیط کار
۳۳	فصل دوم: مهارت‌های انسانی در سازمان
۳۴	مقدمه
۳۴	تفاوت‌های فردی در سازمان و محیط‌های کاری
۳۵	روانشناسی صنعتی-سازمانی
۳۶	نقش احساسات در رفتارهای کارکنان
۳۷	ویژگی‌های احساسات
۳۹	عوامل مؤثر بر احساس افراد
۴۰	مدیریت احساسات
۴۲	اهمیت مهارت‌های انسانی در سازمان
۴۴	تاریخچه روابط انسانی
۴۷	فصل سوم: شخصیت
۴۸	مقدمه
۴۹	شخصیت از دیدگاه مردم

۵۰		شخصیت از دیدگاه روانشناسی
۵۰		ماهیت شخصیت و انسان
۵۲		رابطه فرهنگ و شخصیت
۵۲		شخصیت از دیدگاه اسلام
۵۳		روابط فرد با سازمان و شخصیت‌های انعطاف‌ناپذیر
۵۴		آثار سازمان بر رفتار افراد
۵۷		شخصیت‌های مشکل‌ساز در سازمان
۵۹		نحوه مواجهه و مقابله با شخصیت‌های غیر منعطف
۶۱		تفاوت‌های فردی و شخصیت در سازمان
۶۲		تفاوت‌های فردی در کار
۶۴		تفاوت‌های فردی در عمل و دانش
۶۵		منشأ تفاوت‌های فردی
۶۵		کاربرد یافته‌ها مربوط به بحث تفاوت‌های فردی در سازمان
۶۶		رابطه شخصیت با کار و شغل
۶۸		مدل پنج عاملی شخصیتی
۶۹		منبع کنترل افراد
۷۰		ویژگی‌های افراد با منبع کنترل درونی
۷۱		منبع کنترل بیرونی
۷۲		رفتارهای عمومی افراد
۷۷		تناسب بین شغل و شخصیت
۷۹		فصل چهارم: فرهنگ سازمانی
۸۰		مقدمه
۸۰		فرهنگ سازمانی
۸۱		ویژگی‌های فرهنگ
۸۳		استرس چیست؟
۸۴		نشانه‌های استرس
۸۴		رفع استرس
۸۴		استرس‌های شغلی

۸۴	عوامل محیطی استرس را
۸۵	نقش سازمان در مدیریت استرس
۸۵	روش هایی برای کنار آمدن با استرس یا تنش های محیط کار
۸۶	فرسودگی شغلی
۸۶	انواع فرسودگی شغلی
۸۶	راهکارهایی برای کاهش فرسودگی شغلی
۸۷	انگیزش و رفتار
۸۸	انگیزاننده ها و انگیزش
۸۸	انگیزا ها
۸۹	تشویق و تنبیه
۸۹	انگیزش در مکاتب مختلف مدیریت
۹۰	مدل سستی
۹۰	مدل روابط انسانی
۹۱	مدل منابع انسانی
۹۱	طبقه بندی انگیزش
۹۲	تئوری سلسله مراتب نیازها
۹۵	تئوری انگیزش - بهداشت «هرزبرگ»
۹۹	فصل پنجم: سازمان و مدیریت
۱۰۰	مقدمه
۱۰۰	مدیریت چیست
۱۰۰	الف) فرآیندی برای حل مسائل
۱۰۱	ب) هدف های سازمانی
۱۰۱	ج) کارآیی
۱۰۲	د) منابع کمیاب
۱۰۲	ه) محیط در حال تغییر
۱۰۳	سازمان چیست
۱۰۵	فلسفه وجودی سازمان ها
۱۰۶	توانایی ها و ویژگی های لازم برای مدیریت

عناصر مدیریت	۱۰۷
نظریه ماری پارکرفالت	۱۰۷
نظریه "چستر بارنارد"	۱۰۹
نظریه سیستمی	۱۱۰
معنی و مفهوم سیستم	۱۱۰
نظریه عمومی سیستم‌ها	۱۱۱
طبقه‌بندی سیستم‌ها	۱۱۲
مشخصات سیستم‌های باز	۱۱۲
اهداف مدیریت عالی	۱۱۴
روش‌های انجام کار	۱۱۶
مقررات و آیین‌نامه‌ها	۱۱۶
سازماندهی	۱۱۶
سازمان رسمی	۱۱۷
سازمان غیررسمی	۱۱۷
فواید سازمان غیررسمی	۱۱۸
مشکلات سازمان غیررسمی برای مدیر سازمان	۱۱۸
راه‌های نفوذ مدیر در سازمان‌های غیررسمی	۱۱۹
دلایل تشکیل سازمان غیررسمی	۱۱۹
تقسیم کار و طبقه‌بندی وظایف	۱۱۹
تفویض اختیار	۱۲۰
مراحل تفویض اختیار	۱۲۰
اصول تفویض اختیار	۱۲۰
مزایای تفویض اختیار	۱۲۱
موانع تفویض اختیار	۱۲۲
علل عدم پذیرش اختیار از جانب مرئوسین	۱۲۲
نظام ارزشیابی کارکنان	۱۲۳
مزایای ارزشیابی کارکنان	۱۲۳
انضباط	۱۲۴

۱۲۴.....	وجود مشکل در سازمان
۱۲۹.....	فساد در سازمان
۱۲۹.....	فساد اداری
۱۳۰.....	بانک جهانی و سازمان شفافیت بین المللی
۱۳۱.....	فساد اداری سیاه:
۱۳۲.....	عوامل مؤثر در بروز فساد اداری
۱۳۲.....	عوامل اداری و مدیریتی
۱۳۲.....	عوامل فرهنگی و اجتماعی
۱۳۳.....	عوامل سیاسی
۱۳۳.....	عوامل اقتصادی
۱۳۷.....	فصل ششم: سوپرست و تصمیم گیری
۱۳۸.....	مقدمه
۱۳۸.....	سرپرست کیست
۱۴۰.....	جلب همکاری
۱۴۰.....	اجرای صحیح دستورات
۱۴۱.....	کم کردن اشکالات وسایل و تجهیزات
۱۴۱.....	کاهش غیبت و جابه جایی کارکنان
۱۴۱.....	کاهش حوادث
۱۴۲.....	حسن نیت و مسئولیت
۱۴۲.....	مسئولیت های سرپرست
۱۴۴.....	تفویض اختیار در سازمان
۱۴۴.....	علل خود داری از تفویض اختیار
۱۴۵.....	علل روانی
۱۴۵.....	علل اداری
۱۴۵.....	نحوه صدور دستور
۱۴۶.....	موارد صدور دستور کتبی
۱۴۷.....	موارد دستور شفاهی
۱۴۷.....	علل بد فهمیده شدن دستورات

۱۴۸.....	ایجاد انضباط مؤثر در سازمان
۱۴۸.....	نحوه اجرای تنبیهات انضباطی
۱۵۰.....	نتیجه‌گیری از اجرای تنبیه انضباطی
۱۵۰.....	نتیجه کلی
۱۵۱.....	مسئولیت‌های مدیر
۱۵۴.....	تصمیم‌گیری
۱۵۵.....	انواع تصمیمات
۱۵۵.....	ارزیابی اهمیت یک تصمیم
۱۵۷.....	مسئله‌یابی در سازمان
۱۵۹.....	انواع مسئله در سازمان‌ها
۱۶۲.....	اصول مسئله‌یابی
۱۶۳.....	یادگیری سازمانی
۱۶۵.....	یادگیری و خلاقیت
۱۶۵.....	یادگیری و مدیریت
۱۶۶.....	مدیریت یادگیری
۱۶۷.....	مکانیسم‌های یادگیری سازمانی
۱۶۷.....	یادگیری سازمانی و سازمان یادگیرنده
۱۶۹.....	انواع یادگیری سازمانی
۱۷۲.....	زمینه‌های شکل‌گیری سازمان یادگیرنده
۱۷۳.....	ایجاد یک سازمان یادگیرنده
۱۷۵.....	راهبردهای گسترش سازمان یادگیرنده
۱۷۷.....	فصل هفتم: خلاقیت و نوآوری در سازمان
۱۷۸.....	مقدمه
۱۷۸.....	تعریف خلاقیت
۱۷۹.....	عوامل مؤثر در خلاقیت
۱۸۰.....	مفهوم و جایگاه خلاقیت و نوآوری
۱۸۱.....	ویژگی‌های افراد خلاق و نوآور
۱۸۲.....	تفکر ناب در سازمان

پیشگفتار

انسان از آغاز حیات خویش، همواره در پی شناخت پدیده‌های مربوط به خود و محیط پیرامونش بوده و تلاش می‌کرده است تا اصول و قوانین حاکم بر آنها را کشف و رابطه بین آنها را بنحوی تبیین نماید. از میان این واسطه‌ها بی‌شک در ابتدا انگیزه کاوش یا حس کنجکاوی او بوده که وی را به تفکر دوباره امور روانی و رفتاری رانگخته است. اما در مراحل بعد، ظهور مسائل رفتاری، و نیاز وی به کشف راه‌های مناسب جهت رفع این مشکلات و از میان برداشتن موانعی که در زمینه‌های مختلف زندگی بر سر راه او پدید می‌آمد، به تکامل علم روانشناسی و شاخه‌های آن یاری نموده است. گذر از شیوه‌های ساده و ابتدایی معیشت، گذر از هنر نشینی و پیچیدگی نظام‌های اجتماعی و پیدایش حرفه‌ها و مشاغل متعدد و رویارویی مدیران و سرپرستان با انبوه عظیم کارگران، توسعه تکنولوژی و تغییر سریع شرایط کار لزوم اجرای برنامه‌های آموزشی، بررسی مردم در زمینه‌های مختلف حرفه‌ای، کشمکش‌ها و تعارضات بین کارگران و کارفرمایان، از جمله عواملی بودند که به پیدایش رشته‌های گوناگون روانشناسی که با انسان سر و کار دارند، کمک نمودند.

امروزه همه مدیران کارگاه‌ها و کارخانجات تولیدی و مراکز تجاری و اداری به این نکته پی برده‌اند که برای هر چه اثربخش‌تر نمودن فعالیت انسان باید جنبه فیزیولوژیک، روانی و اجتماعی او را شناخت. باید مناسب‌ترین افراد را برای هر کار انتخاب نمود و بهترین شیوه‌های کار را به آنان آموخت و شرایط مطلوب و مساعد را برایشان فراهم ساخت و به انگیزه‌های افراد توجه کرد، تا بیشترین استفاده را از ارزنده‌ترین سرمایه یک جامعه، یعنی نیروی انسانی آن حاصل نمود.