

## فهرست

|    |                                                                   |
|----|-------------------------------------------------------------------|
| ۱۷ | پیش‌گفتار ویراست دوم                                              |
| ۱۹ | پیش‌گفتار ویراست سوم                                              |
| ۲۱ | فصل یکم: رفتار سازمانی و ماهیت آن                                 |
| ۲۳ | مقدمه                                                             |
| ۲۴ | سازمان و مدیریت                                                   |
| ۲۵ | مهارت‌های ضروری برای مدیران                                       |
| ۲۶ | شایستگی‌های مهارت انسانی                                          |
| ۲۷ | تحقیقات جیم کالینز در مورد موفقیت سازمان‌ها                       |
| ۲۸ | مفهوم سرمایه در دانش مدیریت رفتار سازمانی                         |
| ۳۰ | دیدگاه‌ها نسبت به انسان و نقش آن‌ها در دانش مدیریت رفتار سازمانی  |
| ۳۱ | مفهوم توانمندی همه‌جانبه و ارتباط آن با دانش مدیریت رفتار سازمانی |
| ۳۲ | مفهوم امنیت شغلی در دانش مدیریت رفتار سازمانی                     |
| ۳۲ | سطوح تغییر در مدیریت رفتار سازمانی                                |
| ۳۳ | عملکرد محقق رفتار سازمانی                                         |
| ۳۴ | سطوح تجزیه و تحلیل رفتار                                          |
| ۳۴ | نقش علوم دیگر در توسعه‌ی مدیریت رفتار سازمانی                     |
| ۳۵ | فرصت‌های آینده برای مدیریت رفتار سازمانی                          |
| ۳۷ | خلاصه‌ی فصل                                                       |
| ۳۸ | مطالعه‌ی موردی: مدیر موفق کیست؟                                   |
| ۳۹ | منابع فصل                                                         |

## فصل دوم: هوش عاطفی و چرخه‌ی زیستی

|    |                                   |
|----|-----------------------------------|
| ۴۱ | مقدمه                             |
| ۴۳ | چگونگی شکل‌گیری حوزه‌ی هوش عاطفی  |
| ۴۴ | هوش عاطفی و بهره‌ی هوشی           |
| ۴۵ | هماهنگی هیجان و فکر               |
| ۴۷ | اجزای تشکیل‌دهنده‌ی هوش عاطفی     |
| ۴۷ | شایستگی عاطفی در محیط کار         |
| ۴۸ | نقش هوش عاطفی در محیط کار و زندگی |
| ۵۰ | هوش عاطفی و رهبری                 |
| ۵۳ | آموزش هوش عاطفی                   |
| ۵۵ | نظریه‌ی چرخه‌ی زیستی              |
| ۵۵ | خلاصه‌ی فصل                       |
| ۵۸ | پرسش‌هایی برای گفت‌وگو و مباحثه   |
| ۵۹ | منابع فصل                         |
| ۶۰ |                                   |

## فصل سوم: نظریه‌های محتوایی و فرایندی انگیزش

|    |                              |
|----|------------------------------|
| ۶۱ | مقدمه                        |
| ۶۳ | انگیزش                       |
| ۶۳ | طبیعت انسان از نگاه مدیر     |
| ۶۵ | نظریه‌های اساسی انگیزش       |
| ۶۵ | نظریه‌های محتوایی            |
| ۶۶ | نظریه‌های فرایندی انگیزش     |
| ۷۳ | مدیریت مشارکتی               |
| ۸۲ | طراحی مشاغل و انگیزش         |
| ۸۵ | خلاصه‌ی فصل                  |
| ۸۸ | پرسش‌هایی برای بحث و گفت‌وگو |
| ۸۸ | منابع فصل                    |
| ۸۹ |                              |

## فصل چهارم: شخصیت

|     |                                |
|-----|--------------------------------|
| ۹۱  | مقدمه                          |
| ۹۳  | تعریف شخصیت                    |
| ۹۴  | عوامل به‌وجودآورنده‌ی شخصیت    |
| ۹۴  | ویژگی‌های شخصیتی در سازمان     |
| ۹۵  | الگوها و شاخص‌های متداول شخصیت |
| ۱۰۰ | خلاصه‌ی فصل                    |
| ۱۰۷ | پرسش‌هایی برای بحث و گفت‌وگوها |
| ۱۰۸ | منابع فصل                      |
| ۱۰۸ |                                |

|     |                                        |
|-----|----------------------------------------|
| ۱۱۱ | فصل پنجم: توسعه‌ی مهارت برقراری ارتباط |
| ۱۱۳ | مقدمه                                  |
| ۱۱۴ | تعریف ارتباطات                         |
| ۱۱۴ | فرایند ارتباطات                        |
| ۱۱۶ | اختلال                                 |
| ۱۱۷ | نقش ارتباطات                           |
| ۱۱۷ | مسیر ارتباطات در سازمان                |
| ۱۱۹ | روش‌های برقراری ارتباطات               |
| ۱۲۲ | موانع ارتباطات مؤثر                    |
| ۱۲۴ | غلبه بر موانع ارتباطات مؤثر            |
| ۱۲۷ | توسعه‌ی مهارت ارتباطاتی فردی           |
| ۱۲۸ | توسعه‌ی ارتباطات و الگوی پنجره‌ی جوهری |
| ۱۳۲ | ارتباطات حمایتی                        |
| ۱۳۴ | خلاصه‌ی فصل                            |
| ۱۳۵ | پرسش‌هایی برای بحث و گفت‌وگو           |
| ۱۳۵ | منابع فصل                              |

|     |                                           |
|-----|-------------------------------------------|
| ۱۳۷ | فصل ششم: توسعه‌ی مهارت رهبری              |
| ۱۳۹ | مقدمه                                     |
| ۱۴۰ | تاریخچه‌ی مطالعات رهبری                   |
| ۱۴۱ | تفاوت مدیریت و رهبری                      |
| ۱۴۳ | انواع رهبری                               |
| ۱۴۵ | شیوه‌های مناسب رهبری بر اساس سطح آمادگی   |
| ۱۴۷ | قدرت در رهبری                             |
| ۱۴۸ | استفاده‌ی اقتضایی از قدرت                 |
| ۱۴۸ | رهبری تبادلی                              |
| ۱۴۹ | رهبری تحول‌آفرین                          |
| ۱۵۰ | رهبری خدمت به مشتری                       |
| ۱۵۲ | رهبری و توسعه‌ی اعتماد                    |
| ۱۵۵ | رهبری سطح پنجم                            |
| ۱۵۶ | رهبری معنوی                               |
| ۱۵۷ | سبک رهبری از دیدگاه امام خمینی            |
| ۱۵۹ | رهبری خدمتگزار                            |
| ۱۶۲ | مزیت‌های وجود رهبری خدمتگزار در سازمان‌ها |
| ۱۶۳ | سبک رهبری بصیر                            |
| ۱۶۵ | رهبری زهرآگین                             |
| ۱۶۷ | خلاصه‌ی فصل                               |

|     |                                          |
|-----|------------------------------------------|
| ۱۶۸ | پرسش‌هایی برای بحث و گفت‌وگو             |
| ۱۶۸ | منابع فصل                                |
| ۱۷۱ | فصل هفتم: مدیریت فشار عصبی و تحلیل رفتگی |
| ۱۷۳ | مقدمه                                    |
| ۱۷۴ | فشار عصبی                                |
| ۱۷۵ | علائم فشار عصبی در انسان                 |
| ۱۷۶ | منابع ایجاد فشار عصبی                    |
| ۱۸۰ | مدیریت فشار عصبی                         |
| ۱۸۴ | عوامل مؤثر بر کنترل فشار عصبی در زندگی   |
| ۱۸۵ | تحلیل رفتگی                              |
| ۱۸۸ | خلاصه‌ی فصل                              |
| ۱۸۹ | پرسش‌هایی برای بحث و گفت‌وگو             |
| ۱۸۹ | منابع فصل                                |
| ۱۹۱ | فصل هشتم: گروه‌ها و تیم‌های کاری         |
| ۱۹۳ | مقدمه                                    |
| ۱۹۳ | تعریف گروه و انواع آن                    |
| ۱۹۴ | دلایل تشکیل گروه غیررسمی                 |
| ۱۹۵ | تأثیر گروه‌های غیررسمی بر سازمان         |
| ۱۹۵ | شایعات منفی                              |
| ۱۹۵ | واکنش مدیریت در برابر گروه غیررسمی       |
| ۱۹۶ | عوامل مؤثر بر عملکرد گروه‌ها             |
| ۱۹۸ | مفهوم تیم و فرایندهای آن                 |
| ۱۹۸ | انواع تیم                                |
| ۱۹۹ | اثر بخشی تیم                             |
| ۲۰۵ | عوامل مؤثر بر انسجام تیمی                |
| ۲۰۶ | نتایج انسجام تیم بر سازمان               |
| ۲۰۷ | وقت تلف کردن در تیم                      |
| ۲۰۸ | کارکردهای یک تیم                         |
| ۲۰۸ | تیم‌سازی و توانمندی                      |
| ۲۰۹ | ویژگی‌های فردی مؤثر برای تیم             |
| ۲۱۱ | تصمیم‌گیری گروهی                         |
| ۲۱۳ | خلاصه‌ی فصل                              |
| ۲۱۴ | پرسش‌هایی برای بحث و گفت‌وگو             |
| ۲۱۴ | منابع فصل                                |

|     |                                |
|-----|--------------------------------|
| ۲۱۷ | فصل نهم: مدیریت تعارض و مذاکره |
| ۲۱۹ | مدیریت تعارض و مذاکره          |
| ۲۱۹ | مقدمه                          |
| ۲۲۰ | تعریف تعارض                    |
| ۲۲۱ | تکامل نگرش نسبت به تعارض       |
| ۲۲۲ | نقش تعارض در سازمان            |
| ۲۲۸ | مدیریت تعارض                   |
| ۲۲۹ | روش های ایجاد تعارض            |
| ۲۳۰ | چگونگی کنترل تعارض             |
| ۲۳۲ | روش های مدیریت تعارض بین فردی  |
| ۲۳۵ | روش مذاکره اصولی برای حل تعارض |
| ۲۳۶ | خلاصه فصل                      |
| ۲۳۶ | پرمش هایی برای بحث و گفت وگو   |
| ۲۳۷ | منابع فصل                      |

|     |                                                 |
|-----|-------------------------------------------------|
| ۲۳۹ | فصل دهم: مدیریت نگرش، رضایت شغلی و تعهد سازمانی |
| ۲۴۱ | مقدمه                                           |
| ۲۴۱ | تعریف نگرش                                      |
| ۲۴۲ | نظریه های ناهماهنگی شناختی                      |
| ۲۴۳ | نقش نگرش در عملکرد گروهی                        |
| ۲۴۴ | مشکل گیری نگرش                                  |
| ۲۴۴ | ارتباط بین نگرش و رفتار                         |
| ۲۴۵ | احتمال تغییر نگرش                               |
| ۲۴۵ | رضایت شغلی                                      |
| ۲۴۸ | تعهد سازمانی                                    |
| ۲۵۱ | عوامل مؤثر بر تعهد سازمانی                      |
| ۲۵۴ | دیدگاه مثبت و منفی درباره تعهد                  |
| ۲۵۵ | نتایج تعهد سازمانی                              |
| ۲۵۵ | خلاصه فصل                                       |
| ۲۵۶ | پرمش هایی برای بحث و گفت وگو                    |
| ۲۵۶ | منابع فصل                                       |

|     |                                   |
|-----|-----------------------------------|
| ۲۵۹ | فصل یازدهم: رفتار شهروندی سازمانی |
| ۲۶۱ | مقدمه                             |
| ۲۶۲ | تعریف شهروند                      |
| ۲۶۲ | رفتار شهروندی سازمانی             |
| ۲۶۹ | رفتارهای ضدشهروندی                |

|     |                                               |
|-----|-----------------------------------------------|
| ۳۷۰ | خلاصه‌ی فصل                                   |
| ۳۷۱ | پرسش‌هایی برای بحث و گفت‌وگو                  |
| ۳۷۱ | منابع فصل                                     |
| ۳۷۳ | فصل دوازدهم: مدیریت خلاقیت و نوآوری           |
| ۳۷۵ | مقدمه                                         |
| ۳۷۶ | تعریف خلاقیت و نوآوری                         |
| ۳۷۷ | ویژگی‌های افراد خلاق                          |
| ۳۷۸ | نقش مدیر در پرورش خلاقیت و نوآوری             |
| ۳۷۹ | نظام‌های سازمانی و مدیریت                     |
| ۳۸۳ | خلاقیت                                        |
| ۳۸۵ | خلاصه‌ی فصل                                   |
| ۳۸۶ | پرسش‌هایی برای بحث و گفت‌وگو                  |
| ۳۸۶ | منابع فصل                                     |
| ۳۸۹ | فصل سیزدهم: مدیریت فرهنگ سازمانی              |
| ۳۹۱ | مقدمه                                         |
| ۳۹۱ | تعریف فرهنگ                                   |
| ۳۹۲ | اهمیت فرهنگ در جامعه                          |
| ۳۹۲ | فرهنگ عمومی                                   |
| ۳۹۳ | فرهنگ سازمانی                                 |
| ۳۹۵ | خرده‌فرهنگ‌ها                                 |
| ۳۹۹ | تغییر فرهنگ سازمانی                           |
| ۳۰۰ | نقش فرهنگ سازمانی                             |
| ۳۰۱ | فرهنگ سازمانی و وجدان کاری                    |
| ۳۰۲ | فرهنگ سازمانی و بهره‌وری                      |
| ۳۰۵ | مدیریت فرهنگ سازمانی                          |
| ۳۱۶ | الگوهای اساسی تشریح فرهنگ سازمانی در نظریه‌ها |
| ۳۲۳ | خلاصه‌ی فصل                                   |
| ۳۲۴ | پرسش‌هایی برای بحث و گفت‌وگو                  |
| ۳۲۴ | منابع فصل                                     |
| ۳۲۷ | فصل چهاردهم: مدیریت رفتار سیاسی در سازمان     |
| ۳۲۹ | مقدمه                                         |
| ۳۲۹ | تعریف رفتار سیاسی                             |
| ۳۳۲ | اهمیت رفتار سیاسی در سازمان‌ها                |
| ۳۴۲ | عوامل توسعه‌ی رفتار سیاسی                     |

## فهرست ۱۳

|     |                                                       |
|-----|-------------------------------------------------------|
| ۳۳۳ | سطوح رفتار سیاسی                                      |
| ۳۳۳ | تاکتیک سیاسی در سازمان                                |
| ۳۳۵ | توسعه‌ی خردمندی سیاسی در سازمان                       |
| ۳۳۶ | مدیریت رفتار سیاسی در سازمان                          |
| ۳۴۰ | نقش رفتار سیاسی در ابعاد مختلف سازمان                 |
| ۳۴۲ | رفتار سیاسی و تغییر و تحول سازمانی                    |
| ۳۴۶ | رفتار سیاسی و اندازه‌گیری اثربخشی سازمان              |
| ۳۴۷ | رفتار سیاسی و مدیریت تعارض                            |
| ۳۴۷ | خلاصه‌ی فصل                                           |
| ۳۴۸ | پرسش‌هایی برای بحث و گفت‌وگو                          |
| ۳۴۸ | منابع فصل                                             |
| ۳۵۱ | فصل پانزدهم: مدیریت یادگیری و فراموشی در سازمان       |
| ۳۵۳ | مقدمه                                                 |
| ۳۵۴ | تعریف یادگیری                                         |
| ۳۵۶ | سازمان یادگیرنده                                      |
| ۳۶۴ | مدیریت دانش و نقش آن در سازمان یادگیرنده              |
| ۳۶۵ | الگوهای ذهنی                                          |
| ۳۶۶ | ویژگی‌های سازمان یادگیرنده                            |
| ۳۷۸ | نقش کلیدی مدیران در یادگیری سازمانی                   |
| ۳۷۹ | فراموشی سازمانی                                       |
| ۳۸۱ | هوش سازمانی                                           |
| ۳۸۳ | خلاصه‌ی فصل                                           |
| ۳۸۳ | پرسش‌هایی برای بحث و گفت‌وگو                          |
| ۳۸۴ | منابع فصل                                             |
| ۳۸۷ | فصل شانزدهم: سرمایه‌ی اجتماعی در سازمان               |
| ۳۸۹ | مقدمه                                                 |
| ۳۹۰ | مفهوم سرمایه‌ی اجتماعی                                |
| ۳۹۲ | سطوح سرمایه‌ی اجتماعی                                 |
| ۳۹۳ | ابعاد سرمایه‌ی اجتماعی                                |
| ۳۹۴ | مؤلفه‌های سرمایه‌ی اجتماعی                            |
| ۳۹۵ | مقایسه‌ی سرمایه‌ی اجتماعی با سرمایه‌ی فیزیکی و انسانی |
| ۳۹۶ | سرمایه‌ی اجتماعی و دین                                |
| ۳۹۷ | سرمایه‌ی اجتماعی در سازمان                            |
| ۳۹۸ | اهمیت سرمایه‌ی اجتماعی در سازمان                      |
| ۳۹۸ | تسهیم و جاری‌شدن دانش و توسعه‌ی سازمان یادگیرنده      |

|     |                                                               |
|-----|---------------------------------------------------------------|
| ۳۹۹ | بهبود کیفیت محصول و خدمات                                     |
| ۳۹۹ | سرمایه‌ی اجتماعی و کیفیت زندگی کاری                           |
| ۴۰۰ | چگونگی توسعه‌ی سرمایه‌ی اجتماعی در سازمان‌ها                  |
| ۴۰۰ | ساختار سازمانی و سرمایه‌ی اجتماعی                             |
| ۴۰۰ | سبک مدیریت و سرمایه‌ی اجتماعی                                 |
| ۴۰۰ | فرهنگ سازمانی و سرمایه‌ی اجتماعی                              |
| ۴۰۱ | ترویج باورها و ارزش‌ها                                        |
| ۴۰۱ | ارتقای سرمایه‌ی اجتماعی از طریق آموزش‌های عمومی و تخصصی       |
| ۴۰۱ | جنبه‌ی منفی سرمایه‌ی اجتماعی سازمانی                          |
| ۴۰۱ | افول سرمایه‌ی اجتماعی                                         |
| ۴۰۲ | خلاصه‌ی فصل                                                   |
| ۴۰۲ | پرسش‌هایی برای بحث و گفت‌وگو                                  |
| ۴۰۲ | منابع فصل                                                     |
| ۴۰۵ | فصل هفدهم: سرمایه‌ی روان‌شناختی                               |
| ۴۰۷ | مقدمه                                                         |
| ۴۰۸ | تعریف سرمایه‌ی روان‌شناختی                                    |
| ۴۰۹ | مقایسه‌ی سرمایه‌ی روان‌شناختی با سایر سرمایه‌ها               |
| ۴۱۰ | روان‌شناسی مثبت‌گرا                                           |
| ۴۱۰ | رفتار سازمانی مثبت‌گرا                                        |
| ۴۱۲ | تلاقی معیارهای رفتار سازمانی مثبت‌گرا و ظرفیت‌های روان‌شناختی |
| ۴۲۲ | سرمایه‌ی روان‌شناختی: مکمل سرمایه‌ی انسانی و سرمایه‌ی اجتماعی |
| ۴۲۳ | ارتباط معنویت با سرمایه‌ی روان‌شناختی                         |
| ۴۲۴ | پژوهش‌های تجربی سرمایه‌ی روان‌شناختی                          |
| ۴۲۴ | خلاصه‌ی فصل                                                   |
| ۴۲۵ | پرسش‌هایی برای بحث و گفت‌وگو                                  |
| ۴۲۵ | منابع فصل                                                     |
| ۴۲۷ | فصل هجدهم: سکوت سازمانی: دلایل، پیامدها و راه‌حل‌ها           |
| ۴۲۹ | مقدمه                                                         |
| ۴۲۹ | سکوت سازمانی                                                  |
| ۴۳۱ | انواع سکوت سازمانی                                            |
| ۴۳۲ | آوای کارکنان و انواع آن                                       |
| ۴۳۴ | پیامدهای سکوت سازمانی                                         |
| ۴۳۵ | دلایل سکوت سازمانی                                            |
| ۴۳۶ | چگونگی برون‌رفت از سکوت سازمانی                               |
| ۴۳۸ | خلاصه‌ی فصل                                                   |

## فهرست ۱۵

|     |                                                                   |
|-----|-------------------------------------------------------------------|
| ۲۳۸ | پرسش‌هایی برای بحث و گفت‌وگو                                      |
| ۲۳۹ | منابع فصل                                                         |
| ۲۲۱ | فصل نوزدهم: بدبینی سازمانی                                        |
| ۲۲۳ | مقدمه                                                             |
| ۲۲۳ | بدبینی                                                            |
| ۲۲۵ | بدبینی از نگاه منابع اسلامی                                       |
| ۲۲۶ | بدبینی عمومی                                                      |
| ۲۲۶ | بدبینی سازمانی                                                    |
| ۲۲۷ | ابعاد بدبینی سازمانی                                              |
| ۲۲۸ | عوامل مؤثر بر بدبینی سازمانی و پیامدهای آن                        |
| ۲۵۰ | خلاصه‌ی فصل                                                       |
| ۲۵۱ | پرسش‌هایی برای بحث و گفت‌وگو                                      |
| ۲۵۱ | منابع فصل                                                         |
| ۲۵۳ | فصل بیستم: مدیریت رفتار سازمانی مبتنی بر علوم شناختی و علوم اعصاب |
| ۲۵۵ | مقدمه                                                             |
| ۲۵۶ | علوم شناختی                                                       |
| ۲۵۸ | ارتباط ذهن و بدن                                                  |
| ۲۵۹ | علوم اعصاب                                                        |
| ۲۵۹ | علوم اعصاب سازمانی                                                |
| ۲۶۲ | روش‌شناسی در علوم اعصاب سازمانی                                   |
| ۲۶۳ | مفاهیم اخلاقی علوم اعصاب سازمانی                                  |
| ۲۶۳ | مغز و نورون‌ها                                                    |
| ۲۶۵ | هورمون‌ها و رفتارها                                               |
| ۲۶۹ | انتقال‌دهنده‌ی عصبی                                               |
| ۲۶۹ | مدیریت رفتار سازمانی مبتنی بر علوم اعصاب شناختی                   |
| ۲۷۲ | جمع‌بندی                                                          |
| ۲۷۴ | منابع فصل                                                         |
| ۲۷۵ | منابع                                                             |