

بررسی رفتار سازمانی در سازمان های آموزشی

سید مجتبی کراماتی (نویسنده مسئول) مرضیه افراسیابی ۲

۱. معاون پرورشی و تربیت بدنی اداره آموزش و پرورش منطقه گله دار - کارشناس ارشد زبان و ادبیات عرب ، گروه علوم تربیتی، ایران
mojtaba.keramati16@gmail.com

۲. دبیر فیزیک آموزشگاه فاطمیه اداره آموزش و پرورش منطقه گله دار - کارشناس ارشد فیزیک اتمی و مولکولی ، گروه علوم تربیتی، ایران
marziyeh_afraasiyabi@yahoo.com

چکیده

سابقه و هدف: هدف اصلی این پژوهش بررسی رفتار سازمانی در سازمان های آموزشی بود. رفتار سازمانی مطالعه تأثیر افراد، گروه‌ها و ساختارهای مختلف بر رفتار در یک سازمان است که هدف آن، به ار بردن این دانش برای بهبود کارایی سازمان مورد نظر است.

مواد و روشها: مطالعه حاضر از نوع توصیفی تحلیلی است و پس از بررسی مفاهیم با ارائه نتایج به پیشنهادات کاربردی پرداخته شده است. روش تحقیق حاضر توصیفی و روش گردآوری اطلاعات آن، کتابخانه ای است. بدین صورت که از منابع کتابخانه ای نظیر: کتاب، مقاله، منابع خارجی و ... و آموخته های محقق استفاده شده است.

یافته ها: از نظر این پژوهش رفتار سازمانی عبارت است از مطالعه منظم (سیستماتیک) عملیات، اقدامات، کارها و نگرش های افرادی که سازمان را تشکیل می دهند. مطالعه و کاربرد توانمندی های مثبت روان شناختی و نقاط قوت منابع انسانی که قابل توسعه و کندازه گیری باشند و بتوان برای بهبود عملکرد کارکنان، آن ها را به صورت اثربخش مدیریت کرد.

نتیجه گیری: از مباحث ایراد شده نتیجه گرفته می شود که رفتار سازمانی علم مطالعه و کاربرد دانش درباره نحوه برخورد مردم، افراد و گروه‌ها در سازمان ها می باشد. این کار با رویکرد سیستمی انجام می شود. یعنی روابط بین مردم و سازمان ها را در ارتباط با کل افراد، گروه‌ها، سازمان ها و سیستم های اجتماعی تشریح می کند و هدف آن دستیابی به اهداف سازمانی انسانی و اجتماعی با ایجاد روابط بهتر می باشد.

واژه های کلیدی: رفتار سازمانی ، سازمان های آموزشی ، اهداف ، ارتباط ، رفتار.

¹ analytic-descriptive

مقدمه

رفتار سازمانی بررسی محیط پیچیده که انسان ها و سازمان ها را برای تحول به چالش می طلبد، شامل می شود. یادگیری درباره رفتار سازمانی باید مستمر باشد و یکی از بهترین منابع، یادگیری تجربی یعنی یادگیری در محل کار و شغل است [۱]. رفتار سازمانی عبارت است از مطالعه افراد و گروه ها در سازمان، این مطالعه امک می کند تا درک بهتری از خود و سایر انسان ها در محیط کار حاصل شود. رفتار سازمانی، همچنین می تواند ظرفیت بالقوه را برای موفقیت در محیط کاری امروزی، که چالشی، پیچیده، و دائما در حال تغییر، و پویاست توسعه دهد [۲]. اما رفتار سازمانی از منظر اندیشمندان مختلف عبارت است از: - رفتار سازمانی به عنوان بررسی رفتار افراد و گروه ها در سازمان تعریف می شود [۳] رفتار سازمانی در علوم رفتاری ریشه دارد و یک رشته علمی کاربردی است که نگرشی اقتضایی در مورد افراد و سازمانها دارد. - رفتار سازمانی یک رشته علمی دانشگاهی است و بر پایه های علمی بنا شده است [۴].

مواد و روشها

پژوهش حاضر یک پژوهش کاربردی است که با استفاده از روش پژوهش کیفی از نوع تحلیل محتوای استقرایی انجام گردیده است. در این مطالعه برای استخراج و تدوین مطالب از روش سه سو سازی استفاده گردید، یعنی مطالعه با بهره گیری از پژوهشهای مربوط و مبانی نظری انجام شد. این روش تحقیق از نوع روش تحقیق نظری است که با روش تحلیل محتوا و با رویکرد کیفی انجام گرفته است. ابزار جمع آوری اطلاعات، فیشهای برداشت شده از کتب گوناگون و از طریق مطالعه کتابخانه ای بوده است. قلمرو تحقیق، کلیه منابع اصلی و دست اول و همچنین منابعی بوده است که دیگران به صورت نقد در خصوص آنها تدوین نموده و به زبان های انگلیسی و فارسی بوده است. در این مورد محقق به سراغ منابع اولیه و وکتاب ها، آثار و نوشته های دست اولی که به طور مستقیم و غیر مستقیم به موضوع اشاره نموده رفته است. بر اساس تحلیل منابع، یافته های پژوهش را ارائه داده است و در نهایت این یافته ها را مورد بحث قرار داده است. شیوه انتخاب منابع که مبانی تحلیل قرار گرفته است، عمدتا اصالت منبع، موثق بودن و مرجعیت نویسنده یا نویسندگان بوده است. همچنین قابلیت دسترسی به منابع نیز وجهه نظر قرار گرفته است و در پایان به جمع بندی و نتیجه گیری بحث می پردازیم.

مبانی نظری

رفتار سازمانی^۲

در تعریف رفتار سازمانی به بیان ساده باید گفت در واقع رفتار سازمانی به بررسی نحوه تعامل افراد در درون یک سازمان می پردازد [۵]. تعریف ساده ی رفتار سازمانی این تعبیری را نداشته باشد که موضوع ساده ای به نظر می رسد و با ساده انگاری به آن نظر بیندازیم. واقعیت این است، از آنجایی که قرار است رفتار سازمانی تعامل انسانها را مورد بررسی قرار دهد اتفاقا بسیار پیچیده و در برخی مواقع تحلیل برخی رفتار ها غیر ممکن می شود. [۶] چرا که انسانها رفتار های متفاوتی در مکانهای متفاوت و فرهنگ های متفاوت از خود بروز می دهند [۷]. مثلا رفتار یک فرد در منزل خود با رفتارش در اجتماع و رفتارش در محیط کار متفاوت است. اینکه همکارش خانم باشد یا آقا بر رفتار وی تاثیر می گذارد. اینکه همکاران وی همشهری وی باشند یا خیر تاثیر می گذار است. لذا برای بررسی و تحلیل رفتار سازمانی و آموزش آن باید نیم نگاهی به علوم مختلفی نظیر روانشناسی و علوم اجتماعی داشت [۸].

تاثیر محیط سازمان روی رفتار سازمانی

درک ما از محیط اطراف مان در نوع رفتاری که از خود بروز می دهیم تاثیر بسزایی دارد. البته باید گفت این بدین معنی نیست که درک ما از محیط صحیح و کاملا منطقی است. در بسیاری از مواقع ما شواهد و ظواهر را بررسی میکنیم سپس عمق موضوع را بر اساس همین شناخت سطحی خود تخمین می زنیم. [۹] لذا درک ما از محیط سطحی بوده و مارا دچار توهم می کند. بنابراین رفتارهایی که بروز می دهیم هم دقیق نیست. ما در محیط کار خود شواهدی را که می بینیم تعمیم می دهیم

² Organizational Behavior (OB)

مثلا اگر فردی زیاد در سازمان راه برود و مدام خودش را شلوغ نشان دهد ما تصور میکنیم او فرد سخت کوش و پرکاری است و برعکس اگر کسی را پیوسته پشت میزش ببینیم فکر می‌کنیم او هیچ کاری انجام نمی‌دهد و احتمالا دارد بازی می‌کند. این نوع برداشت‌ها به سازمانی که در آن کار می‌کنیم نیز بستگی دارد چون ما فرد را در مقایسه با افراد دیگر سازمان ارزیابی می‌کنیم و نتیجه‌گیری می‌نماییم [۱۰].

اهمیت رفتار سازمانی

از آنجایی که سازمانها موفقیت‌های خودشان را مدیون تیم‌های کاری خود هستند و این منابع انسانی است که سرنوشت و آینده‌ی یک سازمان را رقم می‌زند، تشکیل تیم‌های قدرتمند از اهمیت بالایی برخوردار است. وقتی تیم تشکیل شد و افراد برای دستیابی به یک هدف مشترک گرد هم آمدند، به دنبال آن مدیر با چالش‌هایی نظیر مدیریت افراد با طرز فکرها، شخصیت‌ها و فرهنگ اجتماعی متفاوت، مواجه خواهد شد. لذا مدیر برای دستیابی به حداکثر کارایی تیم خود باید اهمیت رفتار سازمانی را درک مورد توجه قرار دهد [۱۱].

هدف‌های رفتار سازمانی

در ابتدا رفتار سازمانی بر اساس دیدگاه مدیریت علمی تیلور (دوره الاسیک) تحلیل می‌شد اما به مرور و پس از مطالعات هائورن (دوره نئوکلاسیک) افکار انسان‌گرایانه جای آن را گرفت. رفتار سازمانی مطالعه منظم عملیات، اقدامات، کارها و نگرش‌های افرادی است که سازمان را تشکیل می‌دهند [۱۲]. نظرات پیتر دراگر در این زمینه حائز اهمیت است. به‌طور کلی اهداف رفتار سازمانی شامل: «توصیف»، «فهمیدن»، «پیش‌بینی» و «کنترل» می‌باشد؛ که این چهار هدف از اهداف اساسی علم نیز می‌باشد. **توصیف**: اولین هدف رفتار سازمانی این است که بدانند افراد در شرایط مختلف چگونه رفتار می‌کنند. **شناخت**: دومین هدف رفتار سازمانی این است که آنچه را افراد انجام می‌دهند بفهمند و درک نمایند. **پیش‌بینی**: روابط علت و معلولی در سازمان‌ها را بررسی می‌کند و رفتار آتی کارکنان را براساس قابلیت‌های افراد پیش‌بینی می‌کند. **کنترل**: هدف نهایی رفتار سازمانی است. کنترل رفتار کارکنان و گروه‌ها در جهت هرچه بهتر شدن نتیجه عملکرد سازمان [۱۳]. رفتار سازمانی رشته‌ای در حال رشد می‌باشد، دپارتمان مطالعات رفتار سازمانی در اکثر دانشگاه‌ها وجود دارد و همچنین دانشگاه‌های زیادی برنامه‌های روانشناسی صنعتی را اجرا کرده می‌کنند. پیتر دراگر و پیتر سنژ کسانی بودند که مطالعات آکادمیک را در عمل اجرا کردند. در بیست سال گذشته مطالعات رفتار سازمانی توسعه یافته‌اند و با رشته‌های دیگر ترکیب گردیده است. هر مدیر باید یاد بگیرد که اولاً چه افرادی را دور هم گرد بیاورد و استخدام کند که تیمش را تشکیل دهد. دوماً خودش چطور با آنها رفتار کند و در نهایت رفتار آنها را چطور هدایت و کنترل کند. بر اساس این اهداف رفتار سازمانی، مدیر اقدام به یادگیری دانش رفتار سازمانی می‌کند [۱۴].

تاریخچه رفتار سازمانی^۳

فیلسوف یونانی افلاطون در ارتباط با اساس رهبری مطالبی نوشته است، نویسنده و فیلسوف ایتالیایی نیکولو ماکیاوولی نیز بحثی در ارتباط با قدرت سازمانی و سیاست دارد [۱۵]. آدام اسمیت در سال ۱۷۷۶، گونه جدیدی از ساختار سازمانی را که بر مبنای تقسیم کار استوار بود ارائه کرد [۱۶]. یکصد سال بعد، ماکس وبر، جامعه‌شناس آلمانی، در ارتباط با سازمان عقلایی و رهبری کاریزماتیک مطالبی منتشر کرد [۱۷]. مدتی بعد فردریک وینسلو تیلور استفاده سیستماتیک از هدف‌گذاری و پاداش و انگیزش کارمندان را ارائه کرد [۱۸]. در دهه ۱۹۲۰ استاد دانشگاه هاروارد، التون مایو و همکارانش مطالعاتی را در زمینه تولید در وسترن الکتریک واقع در هائورن در ایالات متحده انجام دادند [۱۹]. ماکس وبر پایه‌گذار مطالعات آکادمیک همراه با توسعه مدیریت علمی بوده‌است و تیئوریسم حد اعلای حرکت وی می‌باشد [۱]. بعد از جنگ جهانی اول، تمرکز مطالعات سازمانی بر روی اینکه چگونه عوامل انسانی و روانشناسی بر روی سازمان اثر می‌گذارند تغییر کرد که موجب مطالعات هائورن گردید. جنبش روابط انسانی بر روی گروه و انگیزش تمرکز داشت [۲]. چستر برنارد، هنری فایول، فردریک هرزبرگ، آبراهام مازلو،

³ Organizational Behavior (OB)

دیوید مک کلند و ویکتور وروم از برجسته‌ترین محققان این دوره می‌باشند [۳]. جنگ جهانی دوم نیز موجب تغییرنگرش گردید. تدارکات وسیع و تحقیق در عملیات موجب جلب نظر مجدد علاقه‌مندان به مطالعه سازمان‌ها گردید. نظریه سیستم‌ها مربوط به این دوره می‌باشد. تحقیقات اثرگذار در این دوره عمدتاً توسط هربرت الکسکندر سیمون و جیمز جی. مارچ انجام شده است [۴]. تمرکز در دهه ۱۹۶۰ و ۱۹۷۰ عمدتاً بر روی روانشناسی اجتماعی بود، تأکید مطالعات آکادمیک نیز بر روی مطالعات کمی بود [۵]. در این هنگام شاهد انفجاری از نظریه‌ها بودیم که بیشتر توسط دانشگاه استنفورد و دانشگاه ارنگی ملون انجام می‌شد. سازمان غیررسمی، نظریه اقتضائی و چند نظریه دیگر حاصل این دوران می‌باشد [۶]. التون مایو اداره مطالعات هائورن با وی بود. او ملیتی استرالیایی داشت. مایو در نوشته‌هایش در سال ۱۹۳۱ مدیران را به توجه به نیازهای عاطفی کارکنان فرا می‌خواند [۷]. ماری پارکر فالت پیشرو در مدیریت مشاوره‌ای در دنیای صنعتی بود. به نظر او مدیران باید به انگیزش کارکنان برای بهبود عملکرد شغلی اقدام نمایند [۸]. داگلاس مک گرگور دو نظریه دارد که متضاد هم به نظر می‌رسند. اولین نظریه به نظریه X شهرت دارد و نظریه دوم نظریه Y است [۹].

عناصر رفتار سازمانی

سازمان بر پایه فلسفه مدیریت، ارزش‌ها، بینش و اهداف می‌باشد و این عناصر خود از فرهنگ سازمانی که ترکیبی از سازمان رسمی و غیررسمی و محیط اجتماعی است نشات می‌گیرند [۱۰]. اصولاً رفتار سازمانی دارای ۳ مؤلفه است: بررسی تأثیر رفتار افراد بر فرد - بررسی تأثیر رفتار گروه‌ها بر فرد - بررسی تأثیر سیستم‌های سازمان بر فرد. [۱۱] نوع رهبری، ارتباط و پویایی گروه‌ها را تعیین می‌کند. کارکنان فرهنگ را به مثابه ایفیت عمر کاری که به میزان انگیزه آن‌ها جهت می‌دهد، نگاه می‌کنند. پیامد نهایی این کار، عملکرد، رضایت فردی، رشد شخصی و بهبود می‌باشد. همه این عناصر برای ایجاد مدل یا چارچوبی که سازمان بر مبنای آن عمل می‌کند با هم ترکیب می‌شوند [۱۲].

محورهای رفتار سازمانی

در رفتار سازمانی چه چیز به صورت منظم مورد مطالعه و تحقیق قرار می‌گیرد؟ در پاسخ باید گفت: عملیات، رفتارها و نگرش‌های مدیران و کارکنان. عموماً در رابطه با عملکرد فرد، سه عامل نقش اساسی دارند: تولید (بهره وری)، غیبت و جابجایی کارکنان. درباره میزان تولید، بازده یا بهره وری مساله بسیار روشن است. تردیدی نیست که مدیران همواره به امید و کیفیت تولید کارکنان توجه می‌کنند، حال آن که غیبت و جابجایی کارکنان بر میزان بازده یا تولید کارکنان اثر معکوس دارد [۱۳]. از نظر میزان غیبت کارکنان نمی‌توان به صورتی روشن مشخص نمود که اگر فرد در سر کار خود حاضر نباشد، می‌تواند دارای بازدهی یا تولید باشد یا خیر؟ گذشته از این، نرخ بالای جابجایی کارکنان موجب افزایش هزینه‌ها می‌شود و سازمان مجبور می‌شود که همواره افرادی با تجربه کمتر را در پست‌های سازمانی بگمارد. همچنین در رفتار سازمانی به موضوع رضایت شغلی افراد توجه زیادی می‌شود، و آن نوع نگرش است [۱۴]. مدیران همواره به سه علت به موضوع رضایت شغلی افراد توجه می‌کنند: نخست، می‌توان بین رضایت شغلی فرد و تولید یا بهره وری یک رابطه مستقیم مشاهده کرد. دوم، چنین به نظر می‌رسد که رضایت شغلی فرد با میزان غیبت و جابجایی کارکنان رابطه معکوس داشته باشد. سوم، می‌توان استدلال کرد که مدیران در برابر کارکنان خود احساس مسئولیت انسانی می‌کنند و باید از نظر عاطفی آن‌ها را ارضا نمایند. [۱۵]

رفتار سازمانی و تاثیر آن از فرهنگ سازمانی

فرهنگ سازمانی مجموعه‌ای از ارزش‌ها، باورها، تفاهم‌ها و روش‌های تفکری است که در بین اعضای سازمان مشترک است و از طرف اعضای جدید نیز به عنوان روش‌های صحیح انجام کارها و تفکر دریافت می‌شود. و مطابق با آن رفتار می‌کنند. فرهنگ سازمانی هم بعد دیگر رفتار سازمانی است و در واقع باید گفت یکی از تاثیر گذارترین فاکتورهای موثر بر رفتار سازمانی است. [۱۶] فرهنگ سازمانی در واقع راهنمای اصلی رفتار افراد و تیم‌هاست. و افراد جدیدی که وارد سازمان می‌شوند هم از فرهنگ سازمانی تاثیر گرفته و نوع رفتار سازمانی خود را رقم می‌زنند. فرهنگ سازمانی از رفتار مدیران و موسسان سازمان‌ها

نشأت می‌گیرد. و به سادگی می‌شود اثرات رفتار آنها را در تمامی سازمان مشاهده‌آورد. فرهنگ سازمانی سایه‌ای از افکار و شخصیت مدیر آن است. [۱۷]

مبانی علمی رفتار سازمانی

از حدود یک قرن قبل، مشاوران و اندیشمندان به بررسی نظام مند مدیریت توجه روزافزونی داشته‌اند. با وجود اینکه در اوایل، کانون اصلی توجه بر شرایط فیزیکی کار، اصول اداره، و اصول مهندسی صنایع، متمرکز بود، علائق در دهه ۱۹۴۰ برای بررسی در این رابطه افزایش یافت تا عامل ضروری انسانی را در برگیرد. این امر زمینه‌انگیزی لازم را به وجود آورد تا در رابطه با طرز تلقی افراد، پویایی گروهی، و رابطه بین مدیران و کارآنان، تحقیقاتی صورت گیرد. سرانجام، نظام علمی رفتار سازمانی به عنوان یک نگرش فراگیر به منصف ظهور رسید. امروزه، رشته رفتار سازمانی به عنوان یک نظام علمی، توجه خود را به درک علمی رفتار افراد و گروه‌ها در سازمان‌ها معطوف نموده است [۱۸].

میان رشته‌ای بودن رفتار سازمانی

رفتار سازمانی یک دانش میان رشته‌ای است و با علوم رفتاری (روان‌شناسی، جامعه‌شناسی، و انسان‌شناسی، همچنین علوم اجتماعی چون اقتصاد و علوم سیاسی) ارتباط ناگسستگی دارد. هدف نهایی رفتار سازمانی عبارت است از بهبود عملکرد سازمان‌ها و تجارب کاری اعضای آنها. رشته رفتار سازمانی بر کاربردی تمرکز می‌کند که بتواند به تفاوت واقعی سازمان‌ها و انسانهایی که در آنها کار می‌کنند پی‌ببرد [۱۹]. به عنوان مثال، نتایج یا متغیرهای وابسته، عملکرد کاری، رضایت شغلی، درگیری ذهنی و عاطفی در کار، غیبت، و نرخ چرخش کادر را در بر می‌گیرد. می‌توان چنین سئوالاتی را در نظام علمی رفتار سازمانی مطرح نمود: چگونه پاداش‌ها مانند پرداخت بر مبنای شایستگی باید تخصیص یابند؟ مشاغل چگونه باید برای عملکرد برتر طراحی شوند؟ اجزای تیم کاری موفقیت‌آمیز کدامند؟ فرهنگ سازمانی چگونه می‌تواند تغییر یابد؟ آیا تصمیمات باید به وسیله افراد، از طریق مشاوره، یا گروه اتخاذ شوند؟ در یک مذاکره، بهترین راه دستیابی به نتیجه برد-برد چیست؟ [۱].

تفکر اقتضایی در رفتار سازمانی

به جای اینکه تصور شود که یک بهترین راه یا راه حل جهان شمول برای اداره اردن افراد و سازمانها وجود دارد، رفتار سازمانی تشخیص می‌دهد که اقدامات مدیریت باید با ماهیت هر وضعیت خاص مناسب باشند. با استفاده از نگرش اقتضایی، محققان رفتار سازمانی سعی می‌کنند تا مشخص نمایند چگونه وضعیتهای متفاوت باید به بهترین وجه درک و حل و فصل شوند. آنچه‌ا‌ه در یک فرهنگ به خوبی کار می‌کند، ممکن است در فرهنگ دیگر چندان مؤثر نباشد [۲].

سازمان‌ها به عنوان محیط کار

مطالعه رفتار سازمانی باید با درک سازمان به عنوان محل کار آغاز شود. سازمان عبارت است از تشکیل گروهی از مردم که برای یک هدف مشترک در واحدی با هم کار می‌کنند. این تعریف تعداد متنوعی از باشگاه‌ها، سازمانهای داوطلبانه، و مؤسسات مذهبی و همچنین دستگاه‌هایی نظیر کسب و کارهای کوچک و بزرگ، مدارس، بیمارستان‌ها، و سازمانهای دولتی را توصیف می‌کند. رفتار سازمانی می‌تواند در همه این سازمانها به عنوان نهادهای اجتماعی به‌ار رود تا در حد مورد انتظار عملکرد داشته باشند [۳].

رفتار سازمانی و مدیریت

در تمام سازمان‌ها، مدیران کارهایی را انجام می‌دهند که مستقیماً تلاشهای کاری دیگران را حمایت می‌کند. مدیران به دیگران کمک می‌کنند تا کارها را به موقع، با کیفیت بالا، و با روشهای مناسب انجام دهند. در محیط کار جدید، این عمل از طریق "کمک" و "حمایت" صورت می‌گیرد تا با روش مفاهیم سنتی "دستور" و "کنترل". عصر کنونی که عصر "مدیریت دانش" نام گرفته از ویژگی‌هایی چون محیط پیرامون مرتبا در حال تغییر، نیازهای متنوع مشتری، کمبود شدید منابع مادی، و پیشرفت مستمر علم و فناوری برخوردار است [۴]. خصایصی که رفتار سازمانی را با چالشهای تازه‌ای رو به رو ساخته است که موارد زیر از آن جمله‌اند: در یک محیط در حال تغییر، روش سنتی اداره اردن دیگر مطلوب نیست. کسانی که می‌خواهند سازمانهای کنونی را هدایت کنند باید اندیشه‌های نو داشته باشند. نیروی کار، انتظارات مشتری، و سازمانها

در حال تغییرند، لذا مدیریت نیز باید تغییر کند. - مدیران قرن بیست و یکم صرفاً با هوشیاری و گوش به زنگ بودن، حساس بودن، سختکوشی، و علاقه به یادگیری مستمر، موفق می شوند. - سازمانهای امروزی به رهبرانی توانمند و برخوردار از هوش عاطفی بالا نیازمندند [۵]

رفتار سازمانی در سطح جهانی

در یک سیستم اقتصاد جهانی مدیران باید تفاوت‌های فرهنگی را درک کنند و شیوه مدیریت سازمان های خود را بر اساس آن تعدیل نمایند. برای مثال اختلاف فرهنگ و شیوه زندگی باعث تفاوت‌هایی بین کارگران آمریکایی و ژاپنی شده است [۶]. کارگران آمریکایی تنها کار می کنند، به میزان زیادی جابجا می شوند، طبق دستوالعمل، مسائل را بصورت سیستماتیک حل می کنند، به مسئولیت فردی اعتقاد دارند، از تضاد و تعارض پرهیز می کنند، اختیارات و مسئولیت واحد را می پذیرند، به سلسله مراتب اختیارات توجه دارند، محتاط هستند و از خطر اجتناب می کنند [۷]. کارگران ژاپنی بصورت گروهی کار می کنند، به میزان بسار کمی جابجا می شوند، برای حل مسائل ابتکار عمل به خرج می دهند، گروه را معرف خود می دانند، به مسئولیت گروهی اعتقاد دارند، از تضاد و تعارض پرهیز نمی کنند، غیر رسمی و رو راست هستند، علاقه ای به پذیرفتن مسئولیت فردی ندارند، خطرپذیر هستند [۸].

واکنش در برابر جهانی شدن سازمان

در زمان کنونی مدیریت در محدوده مرزهای ملی قرار نمی گیرد و مدیران باید بتوانند با افراد متعلق به فرهنگ های مختلف کار کنند. مدیر باید بتواند فرهنگ کارکنان را درک کند (چه کارکنان در کشورهای دیگر باشند و چه در کشور او باشند)، با آنان وجوه مشترک پیدا کند و آنان را وادار کند که شیوه های گوناگون مدیریت را درک کنند و خود را با آنان سازگار نماید. جهانی شدن سازمان ها، بر مدیران، در بهبود مهارت های انسانی، اثر می گذارند [۹]. در واقع، مدیران همواره با نیروهایی سر و کار خواهند داشت که از نظر نیاز، نگرش و تشویق متفاوت هستند. حتی با نیروهایی مواجه اند که در فرهنگ های گوناگون پرورش یافته اند چه این کارکنان نقش رییس، همکار یا زیردست داشته باشند. آنچه موجب تحریک انگیزش یک فرد می شود، احتمالاً موجب انگیزش همکاران وی نخواهد شد. شیوه ای که وی با آنان ارتباط برقرار می کند، احتمالاً بدون آلايش و در محیطی باز صورت می گیرد، ولی امکان دارد که ارکنان آن را موجب ناراحتی خود ببینند و در مواردی هم شیوه برخورد و ارتباط آنان را تهدید کند. برای این که مدیر بتواند به شیوه ای موثر با سایر اعضای سازمان کار کند، باید فرهنگ آنان را درک کند، با آن ها وجوه مشترک پیدا کند و بتواند آنان را ترغیب نماید که شیوه مدیریت خود را با آنان سازگار نماید [۱۰]

تئوری ها و مدل های رفتار در سازمان

۱. مدل های توصیفی

۲. مدل های پیش بینی

۳. مدل های تجویزی

روش های مورد استفاده برای مطالعه سازمان به دو دسته امی و کیفی تقسیم می شوند. این نکته قابل توجه است که روش های کمی در بخش های دیگری از علوم اجتماعی پایه ریزی شده اند.

۴. نمونه هایی از روش های کمی:

تجزیه و تحلیل سری های زمانی، تحلیل چند برگشتی و همچنین شبیه سازی رایانه ای در مطالعات سازمانی [۱۱]

۵. نقش های مدیریتی مینتزبرگ

هنری مینتزبرگ، فارغ التحصیل MIT، مطالعات مفصلی را بر روی پنج مدیر تقبل کرد، او می خواست بداند که مدیران در انجام مشاغل، چه می کنند. بر این اساس مینتزبرگ نقش های مدیریتی را به سه بخش تقسیم نمود:

۱. نقش های ارتباطی.^۵

⁴ Organizational Behavior (OB)

۲. نقش‌های تصمیم‌گیری.^۶

۳. نقش‌های اطلاعاتی.^۷ [۱۲]

۶. مدل‌های تصمیم‌گیری عقلایی

مدیریت علمی

مدل‌های تصمیم‌گیری عقلایی

۷. نظریه‌های تصمیم‌گیری

نظریه‌های تصمیم‌گیری به سه بخش تقسیم می‌شوند.

تصمیم‌گیری هنجارگذار^۸: مدل‌هایی که مراحل تصمیم‌گیری برای نیل به هدف را برای مدیران تجویز می‌کنند.

تصمیم‌گیری توصیفی^۹: فرایند تصمیم‌گیری را شرح می‌دهد.

نظریه تجویزی: نظریه‌هایی که رفتارها و روش‌های مطلوب را معین می‌کنند. [۱۳]

۸. مدل استبدادی

مبنای این مدل، قدرت با گرایش مدیریتی اقتدار است. کارکنان به سوی فرمانبرداری گرایش داشته و به رؤسای خود

وابسته‌اند. کارکنان نیاز دارند که وضعیت معیشت آن‌ها در نظر گرفته شود. نتیجه عملکرد در این حالت حداقل است. [۱۴]

۹. مدل مراقبتی

مبنای این مدل منابع اقتصادی با گرایش مدیریتی پول است. کارکنان تمایل به امنیت و سود داشته و به سازمان

وابسته‌اند. کارکنان نیاز دارند که امنیت آن‌ها در نظر گرفته شود. نتیجه عملکرد در این حالت مشارکت انفعالی است. این مدل

در جایی به‌ار می‌رود که افراد هنوز نیازهای کمبود خود را رفع نکرده‌اند. یعنی هنوز در نیازهای کمبود هرم مازلو گیر کرده

اند و به مرحله خود شکوفایی نرسیده‌اند [۱۵]

۱۰. مدل حمایتی

مبنای این مدل رهبری با گرایش مدیریتی حمایت است. کارکنان تمایل به عملکرد شغلی و مشارکت داشته و نیاز دارند

که‌شان و منزلت آن‌ها در نظر گرفته شود. [۱۶]

۱۱. مدل مشارکتی

مبنای این مدل مشارکت با گرایش مدیریتی کار گروهی است. کارکنان تمایل به انجام رفتار مسئولانه و خودنظمی دارند.

کارکنان نیاز دارند که حس خودواقع بینی آن‌ها در نظر گرفته شود. نتیجه عملکرد در این حالت، شور و ذوق تعدیل یافته و

نتیجه بهتر می‌باشد. اگرچه چهار مدل جداگانه وجود دارد ولی هیچ سازمانی فقط از یک مدل استفاده نمی‌کند. مدل اول

استبدادی، ریشه‌هایی در انقلاب صنعتی دارد و مدیران در این حالت خارج از تئوری X آقای مک‌گریگور عمل می‌کنند. سه

مدل بعدی با ساختن تئوری Y آقای مک‌گریگور آغاز شده‌است. از آنجائی که هر یک از این مدل‌ها در دوره‌های زمانی مختلف

شکل گرفته‌اند، لذا بهترین مدل وجود ندارد. مدل مشارکتی نباید به عنوان آخرین و بهترین مدل انگاشته شود، اما می‌تواند به

عنوان شروع یک مدل جدید یا پارادایم تلقی شود [۱۷]

⁵ Interpersonal Role

⁶ Decisional Role

⁷ informational Role

⁸ Normative Theory

⁹ Descriptive Theory

¹ Prescribed Theory

بحث و نتیجه گیری

از مباحث فوق نتیجه گرفته می شود که رفتار سازمانی، به رضایت شغلی، طرز تلقی افراد از کار و محل کارشان توجه بسیار دارد؛ و از این طریق تئوریها و چارچوبهایی فراهم می آورد که به توضیح و پیش بینی رفتار کمک می کند. رفتار سازمانی تئوریهایی را درباره تأثیر طراحی شغل بر رضایت شغلی و عملکرد عرضه می دارد و بینشی را راجع به فنون و کاربرد آنها فراهم می آورد که می تواند برای تحرک رفتار انسان در سازمانها در جهت خاص مفید باشد. به دیگر سخن، رفتار سازمانی طرق طراحی مشاغل به منظور دستیابی به سطح عملکرد و رضایت بالاتر برای افراد را فراهم می آورد؛ رفتار سازمانی به عملکرد و رضایت شغلی کارآنان توجه ویژه دارد و موضوعاتی چون رفتار اخلاقی، بهبود بهره وری، استفاده از تکنولوژی، کیفیت محصولات و خدمات، تنوع نیروی کار، توازن بین کار و زندگی، و مزیت رقابتی در اقتصاد جهانی را در برمی گیرد.

این مطالعه نشان داد که رفتار سازمانی در واقع مجموعه ای از دانستنیهای مهم علمی است که به بررسی رفتار فردی و گروهی در سازمانها می پردازد، این رشته علمی مجموع های از مفاهیم و اصطلاحات را برای توضیح و تبیین رفتار انسان در سازمانها، فراهم می کند.

منابع و مأخذ^{۱۱}

- [۱] ابراهیمی، عماد، (1373) برنامه ریزی وقت، چگونه از وقت خود بهتر استفاده کنیم، نشر فاران، تهران،
- [۲] اسلامی، سعید، (1373) مدیریت کاربردی وقت، انتشارات فرهنگی تبریز، تبریز،
- [۳] اشاک لمیف تیتوس، (1376) توسعه مدیریت و استفاده مدیران از زمان، ترجمه وحید خادم، تازه های مدیریت، دوره چهارم
- [۴] الوانی، سید مهدی، (۱۳۷۴) مدیریت عمومی، نشر نی، تهران
- [۵] پارکینسون، نورث کوت و دیگران، (۱۳۶۹) کندیشه های بزرگ در مدیریت، مترجم مهدی ایران نژاد پاریزی، مؤسسه بانکداری ایران،
- [۶] خورشیدی، عباس، (۱۳۸۲) مدیریت و رهبری آموزشی، انتشارات یسپرون، تهران
- [۷] رابینز، استیفن پی، (۱۳۷۸) مبانی رفتار سازمانی، ترجمه علی پارساییان و سیدمحمد اعرابی، دفتر پژوهشهای فرهنگی، تهران
- [۸] رضائی مقدم، رضا و دیگران، (1376) مدیریت زمان و بهره گیری از آن در آموزش کشاورزی، جهاد دوره هفدهم : شماره 125 ، ص 12
- [۹] رضوانیه، فریدون، (1372) نگاهی به اصول و مبانی مدیریت بر زمان در کار، تدبیر، ؛ دوره چهارم شماره 38 ، ص 20
- [۱۰] سلسبیلی، نادر، (1373) پژوهشی در خود راهبری و خود ارزشیابی دانشجو معلمان مراکز تربیت معلم، تعلیم و تربیت، شماره 3
- [۱۱] شیاسی، خدامراد، (1372) "مدیریت مطلوب در آموزش و پرورش" مدیریت در آموزش و پرورش، شماره 3
- [۱۲] شیخ نظامی، زهرا، (1376) "مقایسه خود راهبری و ابعاد آن در میان مدیران دبیرستانهای دخترانه و پسرانه شهرستان شیراز" پایان نامه کارشناسی، ارشد دانشگاه شیراز،
- [۱۳] عباسی، محمدرضا، (۱۳۸۴) مدیریت رفتار سازمانی، انتشارات مرکز آموزش عالی بازرگانی تهران
- [14] Chusmir Leonard H. (2015). "motivation of managers; is gender factor?" Psychology of women quarterly, vol 99, no 1,

- [15] F. Kluckhohn and F. L. Strodtbeck. (۲۰۱۵) Variations in Value Orientations (Evanston, IL: Row, Peterson.
- [16] J. Champy. (۲۰۱۷) Reengineering Management (New York: Harper Business.
- [17] M. R. Barrick and M. K. Mount. (۲۰۱۶) "The Big Five Personality Dimensions and Job Performance: A Meta Analysis. "Personel Psychology ۴۴
- [18] P.F. Drucker. (۲۰۱۶) The Practice of Management (New York: Harper & Row.
- [19] R. Tannenbaum, I. R. Weschler, and F. Massarik. (۲۰۱۵) Leadership and Organization: A Behavioral Science Approach (New York: McGraw- Hill.