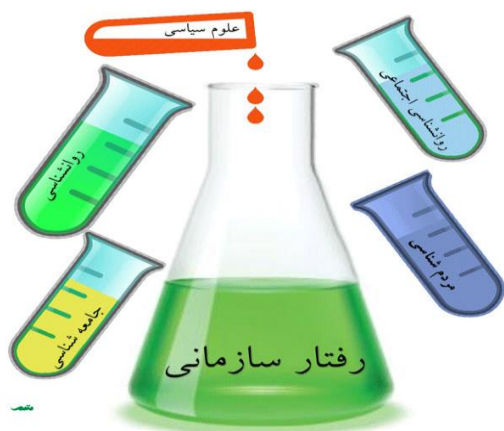


مدیریت رفتار سازمانی

رفتار سازمانی، بررسی رفتار انسان ها در محیط سازمانی و بررسی رفتار سازمان ها در محیط اقتصادی و اجتماعی است. با این تعریف، قسمت عمده‌ی آنچه ما امروز، به عنوان ارزشمندترین دستاوردهای زندگی بشر می‌شناسیم و همینطور قسمت عمده‌ی آنچه امروز موجب نفرت و شرمساری نسل بشر است، به نوعی با رفتار سازمانی ما مرتبط بوده است: از ساخته شدن دیوار چین، تا جنایات هیتلر؛ از تولید اتومبیل تا همه جنگ‌های بزرگ بشر؛ از مذاهب تا سیستم‌های ارتباطی در جامعه.

حتی در سطح فردی هم، ریشه‌ی بخش عمده‌ای از موفقیت‌ها و شکست‌های ما را می‌توان در ساختارها و رابطه‌های سازمانی جستجو کرد.

می‌توانید فرض کنید عده‌ای متخصص، به سراغ رشته‌هایی مانند روانشناسی شناختی، روانشناسی اجتماعی، کار تیمی، مدیریت استرس، تصمیم‌گیری، شخصیت‌شناسی، انگیزش و سایر مباحث مرتبط با علوم رفتاری رفته‌اند و هر چیزی را که دانستن آن برای یک فرد فعال در یک سازمان مورد نیاز بوده، گلچین کرده و تحت عنوان مدیریت رفتار سازمانی ارائه کرده‌اند.



آموزش رفتار سازمانی از چه زمانی جدی شده است؟

می‌توان گفت کسی که رفتار سازمانی و آموزش آن را پایه‌گذاری کرد، چستر بارنارد است. او در نیمه‌ی اول قرن بیستم، در نوشته‌ها و سمینارهای خود به این نکته پرداخت که: "رفتار انسانها در محیط سازمان، با رفتار آنها خارج از محیط سازمان متفاوت است."

از سوی دیگر بارنارد تأکید داشت که هر یک از ما انسان‌ها هم‌زمان عضو چند سازمان مختلف هستیم و هر یک از آن‌ها، در شکل‌گیری نگرش و قضاوت‌ها و رفتارهای ما سهم دارند.

چستر بارنارد هم‌چنین در میان نظریه‌پردازان مدیریت، از جمله نخستین کسانی بود که تأکید می‌کرد همه‌ی انگیزه‌های انسانی را نمی‌توان در عوامل اقتصادی خلاصه کرد.

بارنارد انگیزاننده‌های متنوعی از جمله موارد زیر را مطرح کرد و مورد توجه قرار داد:

شرایط محیط کار

کسب قدرت

احساس تعلق (تعلق سازمانی)

رهبری دیگران

مشارکت در تصمیم‌گیری‌ها

تجربه‌آموزی

غرور ناشی از آموزش به تازه‌واردان

بر این اساس، می‌توان گفت او نخستین کسی است که معتقد است رفتار سازمانی (به معنای رفتار در سازمان) با رفتار به معنای عام آن متفاوت است و باید به شکل مستقل برای مطالعه و درک آن، وقت گذاشته شود.

رفتار سازمانی در چه سطوحی قابل بررسی است؟ (ابعاد رفتار سازمانی)

تقریباً تمام صاحب‌نظران رفتار سازمانی، چارچوب مشابهی را برای آموزش رفتار سازمانی در نظر گرفته‌اند: آن‌ها رفتار سازمانی را در سه سطح فردی، گروهی و سازمانی بررسی می‌کنند:

انسان به عنوان یک فرد در سازمان

در این سطح که به عنوان سطح فردی (Individual Level) شناخته می‌شود، به آن‌چه در درون فرد می‌گذرد می‌پردازند. مباحثی مانند یادگیری، ادراک، خلاقیت، انگیزش، شخصیت، تعارض، الگوهای رفع تعارض و موضوعاتی از این دست مورد توجه قرار می‌گیرند.

گروه‌ها به عنوان مجموعه‌ای از انسان‌ها

در این سطح که آن را به عنوان سطح گروهی (Group Level) می‌شناسند، به حضور فرد در جمع و آن‌چه در یک گروه انسانی می‌گذرد توجه می‌شود.

مباحثی مانند کاریزما، قدرت، رفتار گروهی، شبکه و شبکه‌سازی، کار تیمی، تقسیم نقش‌ها، مراحل مختلف در چرخه عمر گروه (از شکل‌گیری تا انحلال) و هنجارهای گروهی از جمله موضوعات پایه در این لایه محسوب می‌شوند.

سازمان به عنوان یک هویت مستقل

در بالاترین سطح که به آن سطح سازمانی (Organizational Level) گفته می‌شود، سازمان را به عنوان موجودی مستقل با ویژگی‌ها و قابلیت‌ها و محدودیت‌های خاص خودش در نظر می‌گیرند.

در این لایه، موضوعاتی مانند فرهنگ سازمانی، تغییر سازمانی و مدیریت تحول، همسو کردن افراد جدید با سازمان، طراحی سازمان، ساختار سازمانی و اثربخشی سازمانی مورد بحث و بررسی قرار می‌گیرند.

اهداف رفتار سازمانی چیست؟

یکی از سوالات مهمی که مطرح می‌شود این است که رفتار سازمانی به دنبال چیست و چه هدفی دارد؟ به طور خلاصه اهداف رفتار سازمانی عبارت‌اند از:

ریشه‌یابی و رفع نارضایتی‌ها

پیش‌بینی رفتار کارکنان و اتخاذ تصمیمات سازنده بر اساس آن

افزایش رضایت شغلی کارکنان

افزایش بهره‌وری سازمان

ایجاد فرهنگ سازمانی قوی

انتخاب نیروی انسانی موثر

ایجاد یک تیم کارآمد و قوی در سازمان

رفتار سازمانی مشخص می‌کند که نحوه تعامل افراد درون سازمان چگونه است و با بررسی میزان رضایت و انگیزه کارکنان، به دنبال روش‌هایی برای بهبود آن‌هاست تا بیش‌ترین بهره‌وری حاصل شود. هر سازمانی بر افکار و اعمال کارکنانش تأثیر می‌گذارد و متقابلاً افکار و اعمال کارکنان هم بر سازمان تأثیرگذار است. رفتار سازمانی این تعاملات را تحلیل و بررسی کرده، به درک بهتری از سازمان و کارکنان می‌رسد و در نهایت رفتارهای مناسب را جهت بقا و اثربخشی سازمان، پرورش می‌دهد.

علم روانشناسی اثبات می‌کند: رفتار فرد در داخل شرکت با رفتار فرد در خارج از آن متفاوت است پس این رفتار باید به گونه ای که بتواند رسیدن به اهداف را آسان می‌کند، کنترل و به کار گرفته شود.