

# بررسی و تحلیل مبانی رفتار سازمانی کارمندان دولت

مؤلف

زینب میرجانی

انتشارات قانون یار

۱۳۹۷

---

# خلاصه فهرست مطالب

پیشگفتار

فصل اول

کلیات

فصل دوم

پیشینه علمی این کتاب

منابع و مآخذ

## پیشگفتار

دنیای مادیای سازمان‌ها می‌باشد و گرداننده اصلی این گردونه انسان‌ها هستند. آنانند که به کالبد سازمان‌ها جان می‌بخشند و تحقق هدفها را میسر می‌سازند. بدون انسان سازمان بی معنی و مدیریت امری موهوم است. از اینرو، بررسی رفتار انسان‌ها در سازمان یا مبحث رفتار سازمانی همواره در عرصه مدیریت و سازمان از اهمیت ویژه‌ای برخوردار بوده و اندیشمندان این رشته را به نگارش آثار بی‌شماری ترغیب ساخته است، چرا که نیروی انسانی سازمان مهمترین عنصر و بزرگترین ثروت آن محسوب میشود. در واقع نیروی انسانی، نیروی محرک سازمان‌ها در جهت

رسیدن به اهدافشان قلمداد میشوند. امروزه مانند گذشته نیست که مزیت رقابتی یک سازمان تنها در تکنولوژی و ابزارآلات پیشرفته خلاصه شود، بلکه بزرگترین مزیت یک سازمان در به کارگیری نیروی خلاق و ماهر است. سازمانهای امروزی در واقع نیازمند افرادی هستند که بتوانند با استفاده از دانش و مهارت و تعهد خود موجبات اثربخشی سازمان را فراهم آورند و به کارگیری آنها نیازمند زبده بودن مدیریت و توانایی او در تشخیص، کنترل و بعضاً اصلاح رفتار آنها میباشد.

از طرف دیگر موفقیت و اثربخشی سازمانی به طور قابل توجهی به دانش آن، عوامل سازمانی و استفاده از منابع سازمانی بالقوه و بخصوص

مدیریت بستگی دارد. به علاوه دانستن الگوهای رفتاری در سازمان و روابط آنها با ابعاد مختلف سازمانی می‌تواند نقش مهمی در مدیریت مسائل سازمان داشته باشد. رفتار در سازمان تنها حاصل عملکرد انتظارات رسمی، نیازهای فردی و اهداف سازمانی نیست بلکه نتیجه ارتباطات پویای بین این عناصر می‌باشد (اشراقی، هراتی، ابراهیمی، نصیری، ۲۰۱۱).

مطالعه رفتار افراد در محیط‌های کاری از دیر باز مورد توجه اندیشمندان علوم مدیریت بوده است و با ظهور رشته رفتار سازمانی در سال‌های نخست دهه ۱۹۶۰ در این امر جدیت بیشتری به عمل آمد. بسیاری از مطالعات صورت گرفته

سعی در تقسیم بندی رفتارها و علل بروز آنها داشته‌اند (حاج کریمی، طبرسا و رحیمی، ۱۳۸۶) ولی به طور کلی رفتار سازمانی با توجه خاصی که به تأثیر عناصر و عوامل مختلف فردی تا سازمانی بر رفتار درون سازمان دارد در بهسازی عملکرد افراد و متعاقباً اثربخشی فردی و سازمانی تأثیر غیر قابل انکاری دارد. این مسأله که دانشگاه‌ها از ملزومات مهم جامعه می‌باشند از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. زیرا دانشگاه به عنوان بزرگترین محل تولید دانش و پژوهش نقش کلیدی در محیط‌خویش بازی می‌کند (کستلز، ۲۰۰۱؛ برنان و همکاران، ۲۰۰۴) و بدین طریق مقدمات و شرایط پیشرفت در جامعه را فراهم می‌آورد (ناوارولوپز و گنزالز، ۲۰۱۱). به

علاوه دانشگاه همواره به عنوان موضوع اغلب مباحث حیاتی و مهم در علوم اجتماعی از جایگاه ویژه‌ای برخوردار بوده است به گونه‌ای که افرادی مانند پارسونز و هندرسون (۱۹۷۳)، بوردیو (۱۹۸۸ و ۱۹۹۶)، دلانتی (۲۰۰۱) و بسیاری از محققان دیگر تحقیقات خود را در مورد نقش دانشگاه‌ها، در متن جامعه متمرکز داشته‌اند. شاید بتوان ویژگی منحصر به فرد دانشگاه‌ها در جامعه امروز را ارتباط قوی بین آنها تلقی نمود. دانشگاه‌ها توسط جوامع پی ریزی شده و دستوره‌ای کاری خود را توسط آنها دریافت می‌دارند و در مقابل آنها پاسخگو می‌باشند (دادراستد، ۱۹۹۹). دانشگاه نیز مانند هر نهاد اجتماعی دیگر (اولسن، ۲۰۰۵) باید دارای

اثر بخشی باشد تا از طریق آن بتواند به جامعه خویش خدمت کرده و انتظارات آن را برآورده سازد. رسیدن به این اثر بخشی نیز مستلزم عملکرد مناسب اعضای آن است که همچون روحی در کالبد دانشگاه در جریان هستند و به آن موجودیت می‌بخشند. از طرفی در دوران کنونی به خاطر ویژگی‌هایی که دانشگاه‌ها دارند و وظیفه آنها در تولید دانش و نیز نیاز جامعه امروز به وجود دانش نقش آنها پر رنگتر از قبل به چشم می‌خورد (فرنک و مییر، ۲۰۰۷). ولی پر واضح است که رسیدن به عملکرد مؤثر در درون این نهاد اجتماعی (دانشگاه) مستلزم بررسی رفتار اعضای درون آن است.



# فصل اول

## کلیات

### ۱-۱ مقدمه

از دهه ۱۹۵۰ میلادی تا کنون، بخشی از ادبیات نظریه سازمانی توجه عمیقی به تعریف، تبیین و تحلیل اثربخشی سازمانی داشته است و اثربخشی سازمانی برای همه سازمان‌ها و مؤسسات یک مسأله ضروری و اساسی شمرده می‌شود (روچاس<sup>۱</sup>، ۲۰۰۰). از طرفی عملکرد و اثربخشی سازمانی رابطه تنگاتنگی با یکدیگر دارند به گونه‌ای که تحقیقات در طی ۳۵ سال گذشته نشان داده است که نه تنها دو مفهوم عملکرد

---

<sup>۱</sup> Rojas

واثر بخشی از یکدیگر مستقل نبوده‌اند بلکه درهم تنیده نیز می‌باشند (شنهاو<sup>۱</sup>، شرام<sup>۲</sup> و آلون<sup>۳</sup>، ۱۹۹۴، زکی، ادیبی سده و یزدخواستی، ۱۳۸۵) و شاخص اثر بخشی نیز برای ارزیابی عملکرد سازمانی به کار برده می‌شود (زکی، ادیبی سده و یزدخواستی، ۱۳۸۵). از طرف دیگر، اثر بخشی سازمانی بر اساس تعریف دفت<sup>۴</sup> (۱۳۸۰) عبارت است از درجه یامیزانی که سازمان‌ها به اهداف مورد نظر خود می‌رسند و عملکرد سازمانی شاخصی است که چگونگی تحقق اهداف یک سازمان یا موسسه را اندازه‌گیری می‌نماید (هو، ۲۰۰۸).

---

<sup>۱</sup> Shenhav

<sup>۲</sup> Shrum

<sup>۳</sup> Alon

<sup>۴</sup> Daft

رفتار در بعد فردی شامل رفتارهایی می‌شود که در نتیجه شراکت فرد در دانشگاه پدیدار می‌شود. این رفتار در مرحله اول شامل بهره‌وری است که به منزله یک شاخص برای کار مؤثر فرد در سازمان محسوب می‌شود و بر اساس خدماتی که ارائه می‌شود سنجیده می‌شود ولی در مرحله دوم شامل سنجش عملکرد است که وسعت آن نسبت به بهره‌وری بیشتر بوده و تمامی رفتارهای مربوط به کار را در بر می‌گیرد. در سطح گروهی نیز برخی از متغیرها مثل بهره‌وری و عملکرد مطرح می‌باشند. ولی برخی از ویژگیهای منحصر به فرد آن در تعیین اثربخشی رفتار گروه مؤثرند از جمله هنجارهایی که رفتار افراد عضو گروه را هدایت کرده و سبب بوجود آمدن انسجام در بین

اعضای گروه می‌گردند.

در سطح سازمانی نیز مواردی از قبیل عملکردهای سازمانی، اثربخشی، رابطه سازمان با محیط و رابطه کارکنان در سازمان مورد بررسی قرار می‌گیرند که بر اساس آنها رفتار سازمان در جهت بازگشت سرمایه، نرخ رشد یا مواردی از جمله توانایی سازمان برای بقا و میزان توانایی آنها در راضی نگه داشتن سرمایه گذاران و قانونگذاران در خارج سازمان و کارمندان و واحدها در داخل آن مورد بررسی قرار می‌گیرند ( دلتا<sup>۱</sup>، ۲۰۰۶؛ رابینز، ۲۰۰۳؛ دوبرین<sup>۲</sup>، ۲۰۰۷؛ مک شین و وان گلینو<sup>۳</sup>، ۲۰۱۰).

---

<sup>۱</sup>Delta

<sup>۲</sup>Dubrin

<sup>۳</sup>Mcshane & Vonglino

به طور مشخص عوامل رفتار فردی، گروهی و سازمانی که در تحقق موارد ذکر شده در بالا تأثیر برجسته‌ای دارند به شرح زیر می‌باشند:

❖ بعد فردی شامل؛ ویژگیهای بیوگرافیک، شخصیت، هوش، توانایی‌ها، ارزش‌ها، نگرش‌ها و ادراک، یادگیری و انگیزش آنان.

❖ بعد گروهی شامل؛ ویژگیهای گروه، رهبری، ارتباطات، قدرت، سیاست و تعارض، و سرمایه اجتماعی.

❖ بعد سازمانی شامل؛ توجه به استراتژی، ساختار، تکنولوژی و طراحی کار، فرهنگ و جو سازمانی

و محیط (رابینز و جاج، ۲۰۰۸؛ و گنر  
و هلنیک، ۲۰۱۰؛ ایوانکو، ۲۰۱۲؛  
دوبرین، ۲۰۰۷؛ شرمرهون و  
همکاران، ۲۰۰۲، ۲۰۰۳؛ مولینز،  
۲۰۰۲؛ مورهد و گریفین، ۲۰۱۰)

بدیهی است که تأثیر این عوامل بسته به سطح  
تحلیل و موقعیت ما متفاوت است بر این اساس  
نیز مدلها و چارچوبهای مختلفی از تحلیل رفتار  
سازمانی ارائه گردیده است (بیر<sup>۱</sup>، ۱۹۸۰؛  
ایوانکو<sup>۲</sup>، ۲۰۱۲) که تمامی آنها بیانگر اهمیت  
مبانی رفتار سازمانی در جهت اثر بخشی آن  
(سازمان) و ارتقاء عملکرد افراد و بطور کلی  
سازمان بوده‌اند. این مسأله بررسی سهم هر یک

---

<sup>۱</sup>Beer

<sup>۲</sup>Ivanko

از این مبانی در گروه‌های مختلف در کل دانشگاه را می‌طلبد به گونه ای که با بررسی مبانی رفتار سازمانی در افراد، گروه‌ها و تمامی سازمان و تعیین میزان تأثیر هر یک از عوامل و نیز تعیین اولویت آنها ظرفیتی برای تولید دانش در این زمینه فراهم آورده خواهد شد تا مسؤلان در مراجعه به نتایج بدست آمده به مبنایی جهت تحلیل رفتار افراد در دانشگاه دست یابند و رفتارها و اعمال خود را در جهت آن تنظیم نموده و به نحوی از انحا موجبات عملکرد مؤثر افراد در سازمان و نهایتاً اثر بخشی و توسعه فردی و سازمانی (رابینز و جاج، ۲۰۰۸؛ دوبرین، ۲۰۰۷) را فراهم آورند. بر این اساس در این پژوهش سعی بر این بود تا برای اولین بار با مطالعه و

بررسی سهم مبانی رفتار سازمانی و مقایسه آنها در سطوح فردی، گروهی و سازمانی در بین کارمندان دانشگاه و تحلیل نتایج آنها به این مهم دست یافته شود.

### ۱-۳- ضرورت تالیف این اثر علمی

محیطی که در آن کار و زندگی می‌کنیم بسیار وابسته به دانش است و به طور مداوم در معرض امواج تغییرات قرار می‌گیرد. در این اثنا، دانشگاه‌ها به عنوان مهمترین سازمان‌ها در جامعه محسوب می‌شوند که عملکرد آنها در تولید دانش مورد نیاز جوامع و تعیین کیفیت شرایط محیطی بسیار تأثیر گذار است و این مطلب به نوبه خود ارزش خاصی را برای آموختن در مورد



سازمان‌هایی شبیه به دانشگاه و چگونگی رفتار افراد تشکیل دهنده آنها بوجود می‌آورد (مارچ<sup>۱</sup> ۱۹۹۹؛ شرمهورن و همکاران<sup>۲</sup>، ۲۰۰۲).

سازمان‌ها زائیده اشخاص هستند و بدون وجود انسانها هیچ سازمانی وجود خارجی نخواهد داشت. از بزرگترین مجتمع‌های تجاری گرفته تا نهادهای اجتماعی و فرهنگی و علمی مانند دانشگاه‌ها همگی سازمان‌هایی هستند که با وجود تفاوت‌های فاحش در اندازه، هدف و ساختارشان در یک وجه مشترک می‌باشند، و آن انسان است. انسانها، چه به صورت فردی و چه به صورت گروهی، سازمان را بوجود می‌آورند، مسیر آنها

---

<sup>۱</sup>March

<sup>۲</sup>Schermerhorn Et Al.

را مشخص کرده و هدایت می‌کنند و به آنها حیات مجدد می‌بخشند، تصمیم‌های سازمانی را اتخاذ می‌کنند و به مسائل و مشکلات سازمانی پاسخ می‌دهند (مورهد و گریفین، ۱۹۹۵، ۲۰۱۰).

بنابراین بررسی رفتار افراد در سازمان‌ها - خواه به صورت فردی یا گروهی - سبب می‌شود تا مدیر به نیازها و انتظارات متنوع آنها پی برده و کیفیت تجارب کاری کارکنان را افزایش دهد و از این طریق سبب افزایش اثر بخشی آنها گردد (دوبرین، ۲۰۰۷) که این به نوبه خود عملکرد مناسب آنها را در پی خواهد داشت. البته توجه به ویژگیهای سازمانی نظیر تأثیر ساختار، فرهنگ، جو سازمانی و بسیاری از متغیرهای دیگر بعد سومی را در مرور ادبیات رفتار سازمانی فراهم

آورده است، که توجه به آن نیز خالی از لطف نیست. بررسی رفتار سازمانی در دانشگاه در سطح فردی، گروهی و سازمانی خطوط راهنمایی را فراهم می‌آورد که در تولید دانش مؤثر برای مدیران و کارکنان در جهت درک بسیاری از عواملی که رفتار در سازمان را می‌توانند تحت تأثیر قرار دهند و تصمیم‌سازی درست و به موقع در مورد ایجاد انگیزه در افراد و یاری رساندن به آنها و استفاده به موقع از منابع دیگر برای رسیدن به اهداف سازمانی بسیار حائز اهمیت می‌باشد. از جهت دیگر، مطالعه رفتار سازمانی در دانشگاه می‌تواند مجموعه‌ای از ابزار و وسایل، مفاهیم، و نظریات را پدید آورد تا به تحلیل، درک و تبیین آنچه که در سازمان اتفاق می‌افتد کمک

شایانی نماید. به عنوان مثال کمک می کند تا افراد دریابند که چرا برخی برای ملحق شدن به یک سازمان انگیزه دارند و عده‌ای خیر. چرا برخی از اینکه در سازمان هستند احساس خوبی دارند و برخی نه. چرا برخی در سازمان سالها می‌مانند و برخی از شغل خود رضایت ندارند و در سال چندین بار شغل خود را تعویض می‌کنند. در واقع با بررسی مبانی رفتار سازمانی در دانشگاه به اثراتی که افراد، گروهها، شرایط کاری، و خود سازمان بر روی احساسات و اعمال اعضای درون سازمان دارند پی خواهیم برد. مطالعه مبانی رفتار سازمانی می‌تواند پیامدهای زیادی را در سطح فردی، گروهی و سازمانی و حتی فرا سازمانی ایجاد نماید. به عنوان مثال از طریق

پاسخ به مسائل جهانی سازی، مدیریت نیروی  
کاری متنوع، کنترل و بهبود کیفیت و سود  
آوری، بهبود خدمات دهی به مشتریان، بهبود  
مهارت‌های فردی، تحریک خلاقیت و تغییر،  
کمک به کارمندان برای متوازن ساختن  
تضادهای زندگی - کار و بهبود رفتار اخلاقی  
(رابینز و جاج، ۲۰۰۸) و نیز رشد شخصی،  
ارتقای اثر بخشی فردی و سازمانی و حساسیت  
و شکل گیری احساسات جمعی (دوبرین، ۲۰۰۷)  
با نفوذ در لایه های مختلف سازمان به ارتقای  
اثر بخشی مدیران کمک نماید.

✓ پاسخ به مسائل جهانی سازی:

زمانی که جهان به یک دهکده جهانی

تبدیل می‌شود شغل مدیران نیز در معرض تغییر قرار می‌گیرد و آنها باید سازمان خود را همگام با نیازهای این دهکده جهانی به پیش برند.

✓ مدیریت نیروی کاری متنوع:  
تنوع نیروی کاری به این معنی است که سازمانها به ترکیبی متفاوت از افراد بر حسب سن، جنس، نژاد و قومیت نیاز دارند. مدیران باید فلسفه رفتار مشابه با افراد را با توجه به شناخت تفاوتها و پاسخ به آنها که در نهایت به بهره‌وری کارکنان منجر می‌شود تغییر دهند. در صورتی که این تنوع و تفاوتها به طرز مثبتی مدیریت شوند می‌تواند خلاقیت و

نوآوری را در سازمان افزایش داده و  
سبب بهبود کیفیت تصمیم گیری  
شود(جاینه و دیپ بوی<sup>۱</sup>، ۲۰۰۴؛  
جکسون و جاشی<sup>۲</sup>، ۲۰۰۱؛ اسمیت<sup>۳</sup>،  
۲۰۰۳).

✓ کنترل و بهبود کیفیت و بهره  
وری: امروزه موفقیت مدیران در بهبود  
کیفیت و بهره وری شامل توجه به  
کارکنان نیز می شود. چون کارمندان  
نیروی اصلی پیش برنده تغییرات هستند  
و فعالانه در برنامه ریزی برای آن  
تغییرات شرکت می کنند.

---

<sup>۱</sup>Jayne & Dipboye

<sup>۲</sup>Jackson & Joshi

<sup>۳</sup>Smith

✓ بهبود خدمات دهی به ذینفعان

در دانشگاه: زمانی که یک سازمان شکست می‌خورد زمانی است که کارمندان آن از راضی نگهداشتن ذینفعان قاصرند. و این همتی را از جانب مدیران می‌طلبد تا از طریق آن فرهنگ پاسخ دهی را شکل دهند و رفتار سازمانی در این زمینه به آنها کمک می‌کند.

✓ بهبود مهارت‌های فردی: مدیریت

از طریق بوجود آوردن گروه‌های کاری اثر بخش می‌تواند سبب ارتقای مهارت‌های افراد شود.

✓ تحریک خلاقیت و تغییر:



کارکنان در داخل سازمان می‌توانند محرکی برای تغییر و نوآوری باشند یا می‌توانند به عنوان سدی در برابر آن عمل کنند. چالش پیش روی مدیریت اینست که خلاقیت کارکنان را تحریک کند و تحمل آنها در برابر تغییر را افزایش دهد.

✓ کمک به کارمندان برای متوازن ساختن تضادهای زندگی - کار: بررسی مبانی رفتار سازمانی برای مدیران مانند راهنمایی عمل می‌کند تا محیطهای کاری را آنگونه طراحی کنند که به کارمندان در کنار آمدن با تضادهای

کار- زندگی کمک کند.

✓ بهبود رفتار اخلاقی: اعضای سازمان در بسیاری از موارد خود را با دو راهی های اخلاقی مواجه می بینند و موقعیتهایی برای آنها حادث می شود که بایستی تعریفی از خوب و بد را پیش رو داشته باشند. مدیریت با بررسی این موقعیتهای می توانند در بهبود رفتار اخلاقی و انتخاب بهترین راه به کارمندان کمک کنند.

✓ رشد شخصی: همانطور که رابرت پی وی چپو (۲۰۰۳) بیان می دارد یک دلیل مهم برای مطالعه رفتار سازمانی تحقق خویشتن با استفاده از

درک دیگران است. درک دیگران نیز ممکن است منجر به ارتقای دانش و بینش فردی و شخصی شود. به عنوان مثال با مطالعه آنچه دیگران را بر می‌انگیزاند می‌تواند کمک کند تا درکی در مورد آنچه بر انگیزاننده شماست بدست آورید. مشاغلی مانند مدیریت و افراد متخصص نیازمند بصیرتی عمیق به درون اذهان افراد دیگر دارند تا در وظایفی مثل انتخاب افراد برای مشاغل و ارتباطات و ایجاد انگیزه به آنها کمک کنند

✓ ارتقای اثر بخشی فردی و

سازمانی: از مزایای دیگر مطالعه رفتار سازمانی فراهم آوردن اطلاعاتی است که می‌تواند به مشکلات سازمانی کمک کند. افزایش توجه به عنصر انسانی در سازمان عملکرد حرفه‌ای را افزایش می‌دهد. ففر این چنین توضیح می‌دهد که افراد زمانی که کنترل بیشتری روی محیط کار داشته باشند و زمانی که با فشار همکاران در تیم کاری تشویق می‌شوند بیشتر کار می‌کنند.

✓ تصفیه و شکل‌گیری احساسات  
جمعی : مطالعه رفتار سازمانی این امکان را فراهم می‌کند که به عنوان مدیر نیاز به وقت زیادی برای افزایش دانش

شخصی نداشته باشید و اطلاعاتی کلی در مورد آنچه در محیط کاری در حال جریان است بدست آورید. به عنوان مثال شما از طریق اطلاعات کلی می‌دانید که بذل توجه به افراد عموماً باعث افزایش عملکرد بالاتر آنها می‌شود. با این وجود از طریق مطالعه رفتار سازمانی متوجه می‌شویم که این توجه بایستی به صورت تناوبی باشد یا به صورت همیشگی. همچنین ممکن است فرا بگیریم که نوع توجهی که شما ابراز می‌دارید بایستی در خور شخصیت و ترجیحات فرد باشد.

از طرف دیگر رفتار سازمانی با بررسی تأثیر

افراد، گروهها و به طور کلی ویژگی‌های سازمانی بر روی رفتار اعضاء و تولید دانش مورد نیاز در زمینه اصلاح و تغییر رفتار آنها و نیز در جهت بهبود عملکرد آنها و اثربخشی سازمانی در دانشگاه کمک می‌کند. البته در این زمینه به نکات دیگری مانند کاهش میزان غیبت و جابجایی در محل کار، افزایش رضایت شغلی، شناسایی و مدیریت نگرشها و اعمال و رفتار افراد و گروهها و برانگیختن آنها برای ملحق شدن به سازمان و باقی ماندن در آن و ترغیب آنها به انجام کارهای تیمی اثر بخش‌تر، کمک به افراد برای انجام دادن اثربخش تر شغل خود، ترغیب افراد برای مبتکر و منعطف بودن در محیط

سازمانی نیز توجه می‌شود (ناتام و نادو<sup>۱</sup>، ۲۰۰۸).

## ۱-۵- سوالات مطروحه در راستای موضوع این کتاب

از دیدگاه کارمندان دانشگاه دانشگاه های  
دولتی و پیام نور:

۲-۵-۱- تأثیر مبانی فردی رفتار سازمانی در  
رفتار کارمندان دانشگاه به چه میزان است؟

۱-۵-۲- تأثیر مبانی گروهی رفتار سازمانی در  
رفتار کارمندان دانشگاه به چه میزان است؟

۱-۵-۳- تأثیر مبانی سازمانی رفتار سازمانی  
در رفتار کارمندان دانشگاه به چه میزان است؟

۱-۵-۴- آیا تفاوت معناداری بین میزان تأثیر عوامل بعد فردی، در رفتار کارمندان دانشگاه های دولتی و پیام نور وجود دارد؟

۱-۵-۵- آیا تفاوت معناداری بین میزان تأثیر عوامل بعد گروهی، در رفتار کارمندان دانشگاه های دولتی و پیام نور وجود دارد؟

۱-۵-۶- آیا تفاوت معناداری بین میزان تأثیر عوامل بعد سازمانی، در رفتار کارمندان دانشگاه های دولتی و پیام نور وجود دارد؟

۱-۵-۷- آیا تفاوت معناداری بین میزان تأثیر مجموعه عوامل فردی، گروهی و سازمانی در رفتار کارمندان دانشگاه های مختلف وجود دارد؟



## فصل دوم

### پیشینه علمی این کتاب

#### ۲- مقدمه

در این فصل ابتدا مبانی نظری تحقیق در مورد ابعاد سه گانه مبانی رفتار سازمانی و عوامل مربوط به هر یک از آنها مطرح گردیده و نقش آنها در رفتار سازمانی مورد بررسی قرار گرفته و سپس تحقیقات پیشین داخلی و خارجی بررسی و در نهایت نتیجه گیری از مبانی نظری و تحقیقات پیشین ارائه شده است.

#### ۲- ۱ - مبانی علمی و پژوهشی

بسیاری از صاحب نظران هم عقیده اند که رفتار سازمانی به عنوان یک رشته مطالعاتی در اواخر

سالهای ۱۹۵۰ و اوایل سالهای ۱۹۶۰ به حد کمال رسید ( مورهد و گریفین، ۲۰۱۰؛ ایوانکو، ۲۰۱۲). در این دوران بود که این رشته از مفروضات و الگوهای رفتاری ساده روابط انسانی به مفاهیم و روش شناسی یک نظام علمی تغییر حالت داد. از آن زمان به بعد رفتار سازمانی به عنوان یک رشته علمی که فراز و فرودهایی را پشت سر گذاشته بود معرفی شد (مورهد و گریفین، ۲۰۱۰). حدود یک قرن پیش متخصصان و مشاوران توجه بسیاری به مطالعه منظم مدیریت نشان دادند. با وجودی که اکثر توجهات معطوف به شرایط کاری فیزیکی، اصول مدیریت و مدیریت صنعتی بود در دهه ۱۹۴۰ توجه بیشتر به سمت عامل اساسی یعنی انسان معطوف گردید.

این نیروی محرکی برای تحقیق در مورد گرایش‌های افراد، پویایی‌های گروهی و روابط بین مدیران و کارکنان بود. در نهایت رفتار سازمانی به صورت رویکردی وسیع‌تر و فراگیرتر ظاهر شد. امروزه این رشته در حال تکامل به سمت یک رشته است که به درک علمی از افراد و گروه‌ها در درون سازمان و هم‌چنین نمودهای عملی کاربرد ساختارها، نظام‌ها و فرایندهای سازمانی اختصاص دارد (شرمرهورن و همکاران، ۲۰۰۲).

تاریخچه رفتار سازمانی به طور کلی ریشه در رویکرد رفتاری به مدیریت دارد، که شامل این باور است که توجه ویژه به احتیاجات کارکنان منجر به تولید رضایت و بهره‌وری بیشتر خواهد

شد. بر خلاف تأکید بالای مدیریت علمی، مضمون رویکرد رفتاری تأکید بر تمرکز بر روی افراد است. مدیریت علمی نیز به کلی افراد را نادیده نمی‌گرفت و به نوعی در شکل‌گیری رفتار سازمانی مؤثر بود. به عنوان مثال مدیریت علمی بر این تأکید داشت که انگیزه‌های مادی بر روی افزایش سود آوری مؤثرند. به طور کلی ۵ عامل در توسعه رفتار سازمانی مؤثرند، رویکرد سنتی به مدیریت، مطالعات هاثورن، جنبش روابط انسانی، رویکرد اقتضایی به مدیریت و رهبری و رفتار سازمانی مثبت (رابینز و جاج، ۲۰۰۸؛ مورهد و گریفین، ۲۰۱۰). علاوه بر این رشته‌هایی مانند روانشناسی، جامعه‌شناسی، و علوم اقتصادی و سیاسی و مردم‌شناسی نیز در

پدید آمدن رفتار سازمانی مؤثر بودند (رابینز، ۲۰۰۳). در نتیجه انقلاب صنعتی در سالهای ۱۷۰۰ تا ۱۹۰۰ مطالعه مدیریت حالت منظم و رسمی به خود گرفت. مدیریت کارخانه ها نیاز به نظامهایی را احساس می کردند که بتوانند با شمار بسیاری از افرادی که کار تکراری انجام می دادند کنار بیایند. رویکرد سنتی شامل مدیریت علمی و مدیریتی بود که باعث به وجود آمدن دیدگاههایی در درک رفتار محل کار گردیدند. تمرکز مدیریت علمی بر کاربرد روشهای علمی برای افزایش سودآوری افراد بود. تیلور نیز که پدر مدیریت علمی محسوب می شود معادل ماشین را برای افراد به کار برد. بعد از آن برخی از متخصصان مطالعات هاثورن (۱۹۲۳-۱۹۳۳) را

شروع رویکرد رفتاری به مدیریت می‌دانند. بدون  
بینش بدست آمده از این مطالعات ممکن نبود  
رفتار سازمانی به صورت امروزی ظاهر گردد.  
جنبش روابط انسانی بر این باور استوار است که  
رابطه مهمی بین عملکردهای مدیریت، اخلاق و  
سود آوری وجود دارد. کارگران احتیاجات  
اجتماعی بسیاری را با خود به سر کار می‌آورند و  
درانجام کارها عموماً عضو چندین گروه کاری  
می‌شوند. اغلب، این گروهها برخی احتیاجات  
آنها را برآورده می‌سازد. مطلب مهم دیگر در  
این جنبش اینست که اعتقاد قوی به توانمندی  
کارکنان وجود دارد. داگلاس مک‌گرگور نقطه  
عطف این جنبش است و مطالعات وی باعث  
بوجود آمدن تئوری  $X$  و  $Y$  گردید (مک

گرگور<sup>۱</sup>، ۱۹۶۰). روش مدیریتی اساساً توجه به مدیریت و ساختار سازمانها داشت. بنیانگذاران آن فایول و ماکس وبر بودند. نقطه قوت اصلی مکتب مدیریتی فراهم آوردن یک روش منظم برای ارزیابی افراد و کارها بود که هنوز در برخی مکانها کاربرد دارد. محدودیت این روش آن بود که مکتب سنتی گاهی تفاوت‌های فردی بین افراد را فراموش می‌کرد و به علاوه برخی از اصول سنتی برای توسعه سازمانی با موقعیتهای سریع‌التغییر تناسب نداشت. دوجنبشی که امروزه بیشتر در رفتار سازمانی به چشم می‌خورند شامل رفتار سازمانی اثبات‌گرا<sup>۲</sup> و رویکرد وضعیتی است. با

---

<sup>۱</sup>Mcgregor

<sup>۲</sup>Positive Organizational Behavior

شروع دهه ۱۹۶۰ متخصصان رفتار سازمانی بر مشکل بودن یافتن اصول جهانی و کلی برای مدیریت افراد که بتواند در تمام موقعیتها مورد استفاده قرار بگیرد تأکید داشتند. برای اینکه بتوان از دانش رفتار سازمانی استفاده مؤثری برد باید دانست که کدام عوامل در یک موقعیت خاص مؤثر هستند. رویکرد وضعیتی بر این تأکید دارد که یک راه واحد برای مدیریت و هدایت افراد یا کارها وجود ندارد. یک روش که ممکن است در یک شرایط بهره‌وری ایجاد کند در شرایط دیگر ممکن است اینگونه نباشد. نقطه قوت این رویکرد اینست که مدیران را تشویق می‌کند تا تفاوت‌های فردی یا موقعیتی را قبل از تصمیم‌گیری به انجام عمل خاصی مورد بررسی



قرار دهند.

و بالاخره جنبش در حال ظهور در رفتار سازمانی تمرکز بر روی آنچه که افراد آنرا درست می‌پندارند است. جنبش روابط انسانی همانند نقطه شروعی در این مسیر بود و با این وجود جنبش تمرکز بر روی نقاط قوت به جای نقاط ضعف مستقیماً از روانشناسی مثبت نشأت می‌گیرد. فرد لوتانز<sup>۱</sup> (۲۰۰۲) رفتار سازمانی اثبات‌گرا را مطالعه و کاربرد نقاط قوت منابع انسانی و قابلیت‌های روانشناختی آنان می‌داند که می‌تواند اندازه‌گیری شود، توسعه یابد و باعث بهبود عملکرد مدیریت گردد. به طور کلی این رویکرد

---

<sup>۱</sup>Luthans

بر روی توسعه نقاط قوت انسان، سازگار کردن بیشتر افراد، پرورش افراد، واحدهای کاری و سازمانهای فوق العاده متمرکز است (کامرون و همکاران<sup>۱</sup>، ۲۰۰۵). با توجه به آنچه در مورد تاریخچه شروع و شکل گیری رفتار سازمانی تا به امروز بیان گردید می توان به اهمیت توجه به آن برای افرادی که در سازمان فعالیت دارند چه به عنوان مدیر و چه به عنوان کارمند پی برد.

## ۲-۲- سطوح، مدل ها و چارچوب های رفتار سازمانی

برای بررسی رفتار سازمانی در سازمانهای مختلف دانشمندان علوم رفتاری از مدل های مختلف و چارچوب های متنوعی بهره جستند. به

---

<sup>۱</sup>Cameron Et Al.

عنوان مثال وگنر و هلنیک (۲۰۱۰) سطوح رفتار سازمانی را به سه دسته فردی (خرد<sup>۱</sup>)، گروهی (میانی<sup>۲</sup>) و سازمانی (کلان<sup>۳</sup>) تقسیم می کنند رابینز (۲۰۰۵) نیز رفتار سازمانی را به سه سطح فردی، گروهی و سازمانی تقسیم می کند که تحلیل آنها از سطح فردی شروع می شود و به سطح سازمانی خاتمه می یابد. در مدل موضوعی مطرح شده توسط کریتنر و کنیکی (۲۰۰۱) نیز مدیران در یک طرف مدل مسئول رسیدن به اهداف سازمانی توسط و همراه با دیگران هستند. این مدل از افراد، فرایندهای گروهی و فرایندها و مسائل سازمانی که شامل ساختار و طراحی

---

<sup>۱</sup>Micro

<sup>۲</sup>Meso

<sup>۳</sup>Macro

سازمانی هستند تشکیل شده است. مدیریت با توجه به مسائل مربوط به افراد، گروهها و سازمان در نهایت سازمان را به سمت اثربخشی سازمانی رهنمون می‌شود و در این میان آنچه تمامی این موارد را در خود محاط دارد محیط سازمانی است. لوتانز (۱۹۹۲) نیز انواع چارچوبهای متمرکز بر روی رفتار سازمانی را به سه دسته تقسیم می‌کند. چارچوب شناختی، رفتاری و یادگیری اجتماعی. چارچوب شناختی بیشتر از بقیه چارچوبها به افراد اعتبار بخشیده و بر روی زوایای اراده آزاد<sup>۱</sup> و مثبت رفتار انسان تأکید می‌کند و مفاهیمی مانند انتظار، تقاضا و گزینه را مورد استفاده قرار می‌دهد. شناخت که واحد

---

<sup>۱</sup>Free Will

اصلی چارچوب شناختی را تشکیل می‌دهد شامل دانستن اطلاعات است. بر اساس این چارچوب، شناخت قبل از رفتار وجود دارد و ورودی‌های تفکر افراد، ادراک، حل مسأله و پردازش اطلاعات را شکل می‌دهند. محققانی که به این رویکرد باور داشتند معتقد بودند که رفتار هدفمند است یعنی به سوی هدف خاصی هدایت می‌شود. موارد تمرکز این رویکرد عبارتند از ادراک، شخصیت، نگرش‌ها، رضایت شغلی، انگیزش و نظریه هدفگذاری.

پاولف و واتسون افرادی بودند که در زمینه چارچوب رفتاری ید طولایی دارند. آنها معتقدند که به جای تمرکز بر عناصر ذهنی منحصر به فرد

باید بر روی رفتارهای قابل مشاهده افراد متمرکز شد. آنها از آزمایشات شرطی سازی کلاسیک برای شکل دادن به توضیحات محرک - پاسخ برای رفتار انسان استفاده کردند. اسکینر نیز بر خلاف آندو باور داشت که باید به رفتارهایی توجه کرد که از محرک در فرد بوجود نمی آیند بلکه توسط خود فرد صادر می شوند(شرطی سازی فعال). او باور داشت که فرد باید در محیط فعالیت کند تا پیامد مطلوب را دریافت سازد. محرک استفاده شده باعث بروز رفتار در شرطی سازی فعال نمی شود بلکه به عنوان یک نشانه برای صدور رفتار استفاده می شود. اسکینر رفتار را حاصل عملکرد پیامدها می داند. رویکرد یادگیری اجتماعی نیز یک رویکرد رفتاری

است. این رویکرد بر این فرض استوار است که رفتار واحد مناسب تحلیل است ولی بر خلاف رویکرد رفتاری این رویکرد بیان می‌دارد که افراد از خویشتن آگاهی داشته و در رفتار با هدف مشارکت می‌کنند. بر اساس این رویکرد افراد در مورد محیط خود فرا می‌گیرند، آنرا تغییر داده و می‌سازند تا تقویت کننده های رفتار را شکل دهند. در این میان قوانین و فرایندهای نمادین نیز در یادگیری اهمیت دارند. آلبرت باندورا<sup>۱</sup> را نماینده این رویکرد می‌دانند. او باور دارد که رفتار را می‌توان حسب تعامل دوسویه مستمر بین عوامل محیطی، رفتاری و شناختی تشریح کرد. او بیان داشت که افراد از طریق

---

<sup>۱</sup>Bandora

اعمال خود شرایط محیطی را به وجود می‌آورند که به صورت متقابل بر روی رفتارشان تأثیر می‌گذارد. تجربیات رفتاری نیز که تولید می‌شوند تا حدی تعیین کننده آنچه فرد انجام خواهد داد می‌باشد که به نوبه خود رفتارهای بعدی را تحت تأثیر قرار می‌دهند.

جوزف ویس (۲۰۰۱) نیز چارچوبی محتوایی برای بررسی رفتار سازمانی دارد. او عقیده دارد که با وجودیکه رفتار سازمانی بر روی رفتار افراد و گروهها تأکید دارد تأثیراتی که دیگر ابعاد سازمانی نظیر استراتژی و فرهنگ و محیط سازمانی بر روی رفتار دارند را باید مورد بررسی قرار داد. چارچوب مد نظر شرمهورن، هانت و آذربورن (۲۰۰۳) نیز از مطالعه محیط سازمان با



تأکید بر سازمانهای با عملکرد بالا و اشاره‌هایی در مورد جهانی سازی آغاز می‌شود و به بررسی رفتار فرد و گروه در سازمان و طبیعت خود سازمان و فرایندهای مرکزی رفتار سازمانی شامل؛ رهبری، قدرت و سیاست، اطلاعات و ارتباطات، تصمیم‌گیری، تعارض و مذاکرات و تغییر و فشارهای کاری ختم می‌شود. رایینز و جاج (۲۰۰۸) پا را فراتر نهاده و به بررسی ۳ متغیر رفتار در سازمان‌ها یعنی افراد، گروه‌ها و ساختار تمرکز دارند. رفتار از دید آنها تصادفی نیست بلکه عناصر اساسی معینی بستر رفتار تمام افراد را تشکیل می‌دهد. آنها به بررسی رفتار سازمانی در چارچوب فرایند اجزای اصلی آن می‌پردازند. آنها ابتدا از ویژگی‌های سطح فردی شامل

ویژگی‌های مردم شناختی، توانایی‌ها، نگرش‌ها، شخصیت و ارزش‌ها، و نقش انگیزش و ادراک در رفتار فردی شروع کرده، در رفتار گروهی به بررسی ارتباطات، رهبری، قدرت، سیاست و تعارض پرداخته و در سطح پیچیده‌تر سازمانی به بررسی ساختار و مسائل مربوط به آن نظیر تکنولوژی، استراتژی‌های به کار رفته در سازمان و رابطه محیط سازمان و تأثیر آن بر ساختار و نیز فرهنگ و جو سازمانی و تکنیک‌های توسعه و تغییر سازمانی می‌پردازند. با توجه به کامل بودن رویکرد مورد نظر رابینز و جاج (۲۰۰۸) و مرتبط بودن آن با این پژوهش، در این طرح به این چارچوب توجه بیشتری شده است و به مفاهیم جدیدتری نظیر سرمایه اجتماعی که در

سازمانهای امروزی بیشتر مد نظر قرار دارد نیز پرداخته شده است.

## ۲-۳- بعد فردی

پیش بینی رفتار فردی یک هدف مهم در علوم اجتماعی از اقتصاد گرفته (مانسکی<sup>۱</sup>، ۲۰۰۷) تا روانشناسی (آجزن و فیش بین<sup>۲</sup>، ۱۹۸۰) و جامعه شناسی (برت<sup>۳</sup>، ۱۹۸۷؛ کلمن و همکاران<sup>۴</sup>، ۱۹۶۶) می باشد. در وهله اول سازمانها زائیده اشخاص هستند و بدون وجود انسانها هیچ سازمانی وجود خارجی نخواهد داشت. بزرگترین مجتمع های تجاری و صنعتی جهان،

---

<sup>۱</sup> Monskey

<sup>۲</sup> Ajzen & Fishbein

<sup>۳</sup> Bert

<sup>۴</sup> Coleman Et Al.

کلینیکها و حتی دانشگاهها و دانشکده ها همگی سازمان هستند و با وجود اینکه در اندازه، هدف، و ساختار تفاوت‌های فاحشی با یکدیگر دارند جملگی در یک وجه مشترک هستند، و آن انسان است. از جهتی اشخاص به عنوان منابع، یکی از با ارزش ترین سرمایه های یک سازمان هستند. اشخاص سازمانها را بوجود می آورند، مسیر آنها را مشخص و هدایت می کنند، به آنها حیات دوباره می بخشند (مورهد و گریفین، ۲۰۱۰)، تصمیم های سازمانی را اتخاذ میکنند، مشکلات سازمان را حل کرده و در مورد مسائل آن پاسخگو می باشند. از طرفی افرادی که سازنده سازمانها هستند، ویژگی اساسی رفتار سازمانی و جزء ضروری شرایط رفتاری محسوب می شوند،

که خواه به صورت فردی خواه به صورت گروهی، عمل آنها در پاسخ به انتظارات سازمان یا در نتیجه تأثیرات محیط خارجی می‌باشد. جایی که نیازهای فرد با احتیاجات سازمانی سازگار نباشند می‌تواند منجر به بروز تعارض و ناامیدی شوند. بنابراین، این وظیفه مدیریت است که به تلفیق فرد و سازمان پردازد و محیط سازمانی را طوری فراهم کند، که فعالیت افراد و اهداف سازمانی را برآورده سازد و این نیازمند مطالعه رفتار افراد در سازمان و آگاهی از نیازها، انگیزش، باورها و بسیاری متغیرهای دیگر در درون افراد سازمان است (چانتا، ۲۰۱۰). در بعد فردی توجه رفتار سازمانی بیشتر به تفاوت‌های فردی از نظر تفاوت‌های جمعیت شناختی و عوامل

بیوگرافیکی (شرمرهورن و همکاران، ۲۰۰۳)،  
شخصیت، نگرش ها، توانایی ها، هوش،  
ادراکات فردی و اجتماعی، انگیزش و یادگیری  
می باشد (رابینز، ۲۰۰۵؛ رابینز و جاج، ۲۰۰۸).

## ۲-۳-۱- ویژگی های بیوگرافیک

برخی ویژگی ها به راحتی در افراد قابل  
شناسایی هستند و ما این ویژگیها را به عنوان  
ویژگیهای بیوگرافیک می شناسیم. به طور کلی بر  
اساس پژوهشهای انجام گرفته (مانجیون، ۱۹۷۳؛  
کلر، ۱۹۸۳؛ سازمان بازنشستگان امریکا، ۱۹۹۵؛  
مونک، ۱۹۹۹) بر روی تأثیر عوامل بیوگرافیک  
در رفتار فرد در سازمان سن، جنسیت، وضعیت  
تأهل (ایوانکو، ۲۰۱۲؛ شرمرهورن و همکاران،  
۲۰۰۳) تبار اجتماعی و وضعیت استخدامی

می توانند جزء مهمترین عوامل محسوب شوند.

## ۲-۳-۱-۱-سن

می گوید که افراد مسن تر نسبت به جوانترها بهره وری کمتری دارند ولی اینطور نیست. چون بر خلاف افراد جوان آنها تجربه بیشتری دارند. و نیز افراد جوان به خاطر فقدان موقعیت شغل خود را از دست می دهند. با این وجود افراد مسن تر ممکن است به خاطر مشکلات جسمانی که برای آنها بوجود می آید بخشی از غیبتهای سازمانی باشند.

## ۲-۳-۱-۲-جنسیت

اولین مسئله ای که باید در نظر داشت این است که بین زنان و مردان تفاوت اندکی در

عملکرد کاری وجود دارد. با توجه به ساعات کاری، زنان ساعاتی را ترجیح می‌دهند که بتوان کار آنها را با هم ادغام کرد. مطالعات مربوط به زنان نشان دهنده این است که میزان غیبت کاری در زنان بیشتر است و این شاید به خاطر فرهنگی است که در آن زنان با خانه و شرایط خانواده پیوند دارند.

## ۲-۳-۱-۳- وضعیت تأهل

شواهد زیادی در این زمینه وجود ندارد ولی این باور وجود دارد که مردان متأهل مسئول تر هستند، غیبت کاری کمتری دارند، و در کار رضایت بیشتری دارند زیرا آنها مسئولیت خانواده را به عهده دارند و باید علایق آنها را مورد توجه قرار دهند.



## ۲-۳-۲- شخصیت

با وجود اینکه شخصیت مدتهاست که مورد توجه صاحبان نظران قرار دارد، توافق کلی در مورد معنای دقیق شخصیت وجود ندارد. بیشتر این جدال می‌تواند بر اثر این واقعیت باشد که افراد در علوم رفتاری و عمومی شخصیت را از دیدگاه‌های مختلف تعریف می‌کنند. اغلب، افراد تمایل دارند تا شخصیت را با موقعیت اجتماعی (خوب، محبوب و با شخصیت) برابر قرار دهند و یا شخصیت را با یک مشخصه غالب تشریح کنند (قوی، ضعیف، مؤدب). از طرف دیگر، روانشناسان دیدگاهی متفاوت دارند. ولی به طور کلی، شخصیت به معنای توانایی تحت

تأثیر قراردادان دیگران، درک و ابراز خود، تعریف می‌شود و از مجموعه ای از صفات و ویژگیهای مشخص که می‌تواند برای مقایسه اشخاص با یکدیگر مورد استفاده قرار بگیرند تشکیل شده است. در حقیقت، یکی از عوامل مهم در ایجاد تفاوت‌های فردی همان شخصیت است.

مفهوم شخصیت از آن جهت اهمیت دارد، که به نظر اکثر مدیران نقش عمده ای در چگونگی ادراک، ارزیابی و واکنش افراد در برابر محیط می‌تواند داشته باشد. از جمله ویژگیهای شخصیتی که بر روی رفتار سازمانی تأثیر دارند عبارتند از: ارزیابی خود (عزت نفس و مرکز کنترل)، نیرنگ بازی، خود شیفتگی، کنترل

خویش، خطر پذیری، شخصیت نوع آو  
شخصیتهای مبتکر به علاوه عوامل مؤثر در شکل  
گیری شخصیت عبارتند از: عاملهای زیستی،  
عاملهای اجتماعی، عوامل فرهنگی، وراثت و  
عوامل موقعیتی (لوتانز، ۱۹۹۲).

## ۲-۳-۲- تعاریف مختلف در باب

### شخصیت

شخصیت عبارت است از شکل منحصر به فرد  
و طرح کلی طبیعت انسانی که با عنوان یک  
الگوی توسعه یافته از خصایص منظم، سازگاری  
های خاص و داستانهای زندگی، که در یک  
فرهنگ خاص پیچیدگی یافته و قابل تمایز

می‌باشد (ای یونگ، ۲۰۱۱؛ مک آدامز و پالز<sup>۱</sup>، ۲۰۰۶) و سبب تمایز یک فرد از فرد دیگر می‌شود (بیر و بروکس، ۲۰۱۱) به عبارت دیگر شخصیت به الگوهای خاص تفکر، احساس و رفتار یک نفر اطلاق می‌شود که همراه با مکانیسم‌های روانشناختی در پشت آن الگوها عمل می‌کنند (فاندر<sup>۲</sup>، ۲۰۰۴؛ پروین، شرون و جان<sup>۳</sup>، ۲۰۰۵) این خصایص و مکانیسمها نسبتاً پایدار بوده و نمودی از کار جمعی زیر سیستمهای روانشناسی اصلی فرد است (مایر<sup>۴</sup>، ۲۰۰۷) و تعاملات و سازگاری فرد با محیط‌های فیزیکی و اجتماعی را رقم می‌زند (لارنس و

---

<sup>۱</sup>Mc Adams & Pals

<sup>۲</sup>Funder

<sup>۳</sup>Pervin, Cerron & John

<sup>۴</sup>Mayer

باس<sup>۱</sup>، (۲۰۰۵). روانشناسانی مثل شولتز معتقدند که شخصیت هر فرد مجموعه‌ای از ویژگیهای بادوام و منحصر به فرد است، که امکان دارد در پاسخ به موقعیتهای مختلف تغییر کند (شولتز و شولتز، ۱۳۸۶). بطور کلی، از مجموع تعاریف مطرح شده می‌توان نتیجه گرفت، که شخصیت هر فرد ترکیبی از ویژگیهای منحصر به فردی است که سبب شناسایی فرد در خلال روابط وی با دیگران می‌شود.

## ۲-۳-۲-۲- سطوح مختلف شخصیت

ای یونگ (۲۰۱۱) و ویلت و رول<sup>۲</sup> (۲۰۰۹) برای شخصیت افراد سه سطح متصور می‌شوند.

---

<sup>۱</sup>Larsen & Buss

<sup>۲</sup>Wilt & Revelle

خصایص، سازواری ویژه و داستانهای زندگی.

خصایص، تشریح گر الگوهای نسبتاً ثابت رفتاری، انگیزشی، عواطف و ادراک میباشند، در حالیکه سازواری ویژه و داستانهای زندگی هر دو سازگاری فرد با محیط اجتماعی و فرهنگی را نشان می دهند.

## ۲-۳-۲-۳ - نظریه های مختلف در باب

### شخصیت

متخصصان مختلف رویکردهای متنوعی از شخصیت را مورد بررسی قرار داده اند ولی به طور کلی مطالعات مربوط به شخصیت را به دو رویکرد اصلی نظریه ای و اندیشه نگارانه می توان تقسیم بندی کرد (مولینز، ۲۰۰۲).

## ۲-۳-۲-۳-۱- رویکردهای نظریه ای ۱

اصولا به جمع آوری داده های گروهی علاقه دارند به این معنا که تئوری پردازان، با استفاده از تولید ابزار اثربخش اندازه گیری خصایص، به جمع آوری شواهدی در رابطه با شناسایی خصایص شخصیتی برای مقایسه افراد می پردازند. یک هدف اصلی و مهم و نیز پیامد این روش امکان پذیر بودن پیش بینی رفتار است. این رویکرد روشهای استفاده شده در علوم طبیعی را به جهان اجتماعی انتقال می دهد و در عین حال تأثیرات محیط و اجتماع را اندک، شخصیت را ثابت، موروثی و مقاوم در برابر تغییرات تلقی

می‌کند. این رویکرد ادعا دارد که اندازه‌گیری و پیش‌بینی روشی که تیپهای شخصیتی در شرایط خاص از خود بروز می‌دهند امکان‌پذیر است (مولینز، ۲۰۰۲). از نمونه‌های این رویکرد می‌توان به موارد زیر اشاره کرد:

نظریه **ایزنیک** ۱ در مورد تیپهای شخصیتی (۱۹۶۷)

وی بر اساس تحقیقاتی که انجام داد به این نتیجه رسید که دو تفاوت اصلی در افراد وجود دارد که قابل اندازه‌گیری است: برون‌گرایی و ثبات. بر این اساس افراد می‌توانند در یکی از چهار گروه شخصیتی برون‌گرا، درون‌گرا، باثبات و روان‌رنجور جای گیرند.



نظریه **کتل ۱** در مورد شناسایی ویژگیهای  
شخصیتی (۱۹۷۷)

بر اساس تحقیقات وی دو نوع خصیصه  
شخصیتی هویدا شد: خصایص سطحی که به  
طور یکنواخت در کنار هم جمع می‌شوند و  
خصایص منبع که به نظر می‌رسد در بستر  
خصایص سطحی قرار دارند و خصایصی که در  
رفتار فرد تمایل به هویدا شدن دارند را تعیین  
می‌کنند.

روش ۵ بزرگ مک کری و **کاستا ۲** (۱۹۸۹)  
یکی دیگر از روشهای مرتبط با شناسایی

---

<sup>۱</sup>Cattell

<sup>۲</sup>Mccrae & Costa

خصایص شخصیتی افراد است که حاصل نتایج بسیاری از تحقیقات مختلف است و توسط محققان دیگر نظیر باریک (۱۹۹۳) تکمیل شد و توسعه یافت. این روش بر اساس ۵ دسته از ویژگیهای شخصیتی شکل گرفته که عبارتند از:

**برون گرایی:** ابراز احساسات، اجتماعی، بروننگرا

**توافق:** خوش قلب، قابل اعتماد، همکاری کننده

**وجدان:** مسئول، قابل تکیه، مقاوم.

**ثبات عاطفی:** غیر نگران، راحت، آرام

**تجربه پذیری:** اهل خیالبافی، کنجکاو، دارای ذهن گسترده

## ۲-۳-۲-۳-۲- رویکرد اندیشه نگارانه ۱

این رویکرد به بررسی منحصر به فرد بودن افراد و توسعه ادراک از خویشان می‌پردازد. آنها پیشرفت شخصیتی را فرایندی به حساب می‌آورند که در برابر تغییر مقاومت نمی‌کند. افراد را در مورد محیط پاسخگو و پویاییهای تعاملات آنان را به عنوان یک بخش حیاتی در شکل‌گیری شخصیت متصور می‌شوند. از این منظر، اندازه‌گیری خصایص به آن سبب نامناسب است که پاسخهای یک فرد در مقایسه با یک فرد دیگر ممکن است متفاوت و غیر قابل مقایسه باشد. به عنوان مثال، راجرز<sup>۲</sup> (۱۹۸۰) ادعا

---

<sup>۱</sup> Idiographic

<sup>۲</sup> Rogers

دارد که شخصیت از بین روابط فردی ظاهر می‌شود. او بر اهمیت تحقق هدف و رشد روانشناختی تأکید دارد. از نظر او یک فرد برای رسیدن به استقلال و خلاقیت و در تلاش برای شکوفایی خویشتن نیازمند ابراز عواطف است.

مید<sup>۱</sup> (۱۹۴۳) نیز قادر به جداسازی عقیده شخصیت فرد از مفهوم اجتماعی آن نبود. به نظر او ما به عنوان افراد تنها زمانی می‌توانیم احساسی از خویشتن داشته باشیم که با دیگران در ارتباط باشیم. کولی<sup>۲</sup> (۱۹۶۵) نیز همانند مید بر اهمیت رشد ابتدایی و معاشرت تأکید دارد. او باور دارد که عواطف و برداشتی که ما از خود داریم ذاتی است ولی به وسیله تجربه توسعه می‌یابد. وی

---

<sup>۱</sup>Mead

<sup>۲</sup>Cooley

عبارت خویشتن شیشه ای را به کار می برد، یعنی ما از طریق روابطمان با دیگران و عکس العمل آنها نسبت به ما خویشتن خود را می شناسیم.

اریکسون<sup>۱</sup> (۱۹۸۰) توسعه شخصیت را در طول زندگی متداوم و پیوسته می داند. وی به تأثیر تجربیات بر روی توسعه درک از خویشتن و اینکه افراد مختلف چگونه تعارضات شخصی را حل و فصل می کنند علاقمند بود.

## ۲-۳-۲-۳-۳- رویکرد تحلیل روانشناختی و رویکرد شناختی

نظریات برخی از محققان به طور کامل در یکی از این دو دسته بالا قرار نمی گیرد و این سبب

---

<sup>۱</sup>Erikson

نمایان شدن دو رویکرد بارز دیگر شامل؛  
**رویکرد تحلیل روانشناختی** با حضور  
نمایندگانی نظیر فروید (۱۸۵۶-۱۹۳۹) و نئو  
فرویدین ها مثل یونگ<sup>۱</sup> (۱۹۶۸) و **رویکرد**  
**شناختی** به نمایندگی جرج کلی<sup>۲</sup> (۱۹۷۱)  
شد. فروید از این نظر که به خویشتن فرد و توسعه  
آن علاقه دارد اندیشه نگار است، ولی نظریه او  
به دنبال رشد شخصیت و تغییر بعد از دوران  
کودکی نیست. رویکرد تحلیل روانشناسی وی به  
اهمیت تجارب کودکی، روابط والدین، و  
برخورد با مشکلات و نیز سطوح مختلف آگاهی  
و تأثیر ذهن ناخودآگاه بر روی رفتار و نیز  
شناسایی کل یک فرد در ارتباط با گذشته تأکید

---

<sup>۱</sup>Yung

<sup>۲</sup>Kelly

دارد. از طرف دیگر نظریه یونگ فضای خالی ایده های فروید نسبت به رویکردهای شخصیتی مدرن را پر می کند. او سه سطح شخصیتی را تشریح می کند: سطح آگاهانه (واقعیت روزمره)، سطح نا آگاهانه (که در برگیرنده عقده های فردی است)، و یک سطح نا خود آگاه جمعی (که ذخیره ای از تجارب تکامل یافته و جهانی ماست). جرج کلی نیز نظریه ای دارد که بر اساس آن وی تنها به رشد شخصیت توجه نمی کند بلکه او کل یک فرد را بر اساس ادراکات، نگرش ها و اهداف وی در نظر می گیرد. به زعم او شخصیت فرد عبارت است از یک روش فردی برای ساخت و آزمون دنیای اطراف.

## ۲-۳-۲-۳-۴- نظریات نوع شناختی

این نظریات به شناخت انواع تیپهای شخصیتی می‌پردازد که برخی از آنها عبارتند از:

شلدون<sup>۱</sup> (۱۹۴۲): وی افراد را در سه گروه جای داد: افراد چاق: آرام، دوستدار روابط اجتماعی

افراد ماهیچه‌ای: قوی و پر انرژی

افراد لاغر: بلند قد، ظریف، اهل تفکر، هنرمند و درون‌گرا

فراید من و روزن من<sup>۲</sup> (۱۹۷۴): که افراد را به دو گروه تیپ آ و ب تقسیم کردند.

---

<sup>۱</sup> Sheldon

<sup>۲</sup> Friedman & Rosenman



فارلی<sup>۱</sup> (۱۹۹۰): که تیپ تی را افرادی می‌داند که به دنبال خطر کردن هستند.

یونگ (۱۹۷۱): که به تحلیل شخصیت های درونگرا و برونگرا پرداخت.

میر و بریگز<sup>۲</sup> (۱۹۶۲، ۱۹۷۶، ۱۹۸۵): آنها ۱۶ نوع شخصیت را شناسایی کردند و بر این باورند که تفاوت های اساسی در ادراک و قضاوت شناختی در نتیجه ۴ تفاوت اساسی در رفتار است: احساس، گزینه نا آگاهانه، قضاوت به تفکر، عواطف.

جیمز کین<sup>۳</sup> (۱۹۶۷) نیز به شناسایی تیپ های

---

<sup>۱</sup>Farely

<sup>۲</sup>Myre & Briggs

<sup>۳</sup>James Keene

شخصیتی مذهبی و عصبی پرداخت.

## ۲-۳-۲-۳-۵- رویکرد خصایص

این نظریات افراد را بر اساس برخی ویژگیهای خاص شخصیتی طبقه بندی می کنند:

کریس آرگریس<sup>۱</sup> (۱۹۵۷): بر اساس خصایص بلوغ و عدم بلوغ افراد به ارائه یک مدل از شخصیت محیط کار پرداخت. وی معتقد بود افراد در هر سنی که باشند می توانند به درجه ای از رشد دست یابند.

آلپورت<sup>۲</sup> (۱۰۳۷، ۱۹۶۱، ۱۹۶۶). خصایص را به عنوان خطوط راهنمایی می داند که به رفتار دوام می بخشند. خصایص ترتیبی، خصایص

---

<sup>۱</sup> Argris

<sup>۲</sup> Allport

## مرکزی و خصایص ثانویه

نورمن<sup>۱</sup> (۱۹۶۳)، دیگمان<sup>۲</sup> (۱۹۹۰)، کاستا و مک کرین<sup>۳</sup> (۱۹۸۵) نیز خصایص شخصیتی ۵ بزرگ را شناسایی کردند که مشتمل بر ۵ دسته از ویژگیهای شخصیتی افراد شامل برون گرایی، توافق، وجدان، ثبات عاطفی، و تجربه پذیری بود.

پویایی شخصیتی، که بر عوامل شخصیتی تأثیر گذار بر رفتار افراد دلالت دارند، بر گرفته از نظریات زیگموند فروید است (۱۸۵۶-۱۹۳۹). عقاید وی در ارتباط با این نظریه شامل انگیزش نا

---

<sup>۱</sup>Norman

<sup>۲</sup>Digman

<sup>۳</sup>Costa & Mc Crae

آگاهانه، رشد و توسعه و ساختار شخصیت است. او بر متغیرهای نا آگاهانه بروز رفتار تأکید دارد. از نظر او شخصیت فرایند تعامل بین سه عنصر شخصیت یعنی، خود، من و من برتر است.

## ۲-۳-۲-۳-۶- رویکرد انسان شناسانه

این نظریه بیان می کند که برداشت از خود یک قسمت مهم از شخصیت فرد محسوب می شود.

کارل راجرز<sup>۱</sup> (۱۹۵۹) به عنوان مثال معتقد بود که نیروی انگیزشی مرکزی در درون یک فرد نیاز غریزی برای بالفعل نمودن و تحقق برترین قابلیت‌های بالقوه فرد است. این نظریه بر روی اخلاقیات، با اخلاق بودن، ایمان مذهبی و دیگر خصایص متمایز کننده مثل فلسفه، زیبایی

---

<sup>۱</sup>Rogers

شناختی، خلاقیت و نوآوری متمرکز است.

## ۲-۳-۲-۳-۷- رویکرد التقاطی یا تلفیقی

برخی از محققان بین شخصیت و ویژگیهای فرهنگی یک فرد هم بستگی یافته اند.

بریسلین<sup>۱</sup> (۱۹۸۱) به عنوان مثال، کشف کرد که آیا رفتار یافت شده در یک فرهنگ در فرهنگ دیگر هم رخ می‌نماید یا خیر.

تراندیس<sup>۲</sup> (۱۹۹۰) نیز دو ویژگی مهم را مورد بررسی قرار داد: فردیت گرایی و جمع گرایی.

## ۲-۳-۲-۳-۸- رویکردهای مربوط به

رشد

---

<sup>۱</sup>Brislin

<sup>۲</sup>Trandis

کریس آرگریس، دانیل لوینسون و شی هی به طور منظم طرق رشد شخصیت در طی زمان را بررسی نمودند. آرگریس بیان می کند که افراد در طول یک زنجیره ابعاد از غیر بالغ به بالغ توسعه می یابند و لوینسون و شی هی نیز شخصیت افراد را به طور مرحله ای بررسی کردند. به عنوان مثال، مدل شی هی در مورد ۳ مرحله سن ۱۸-۳۰، ۳۰-۴۵ و ۴۵-۸۵ بود. نتایج نشانگر این بود که شخصیتها طی زمان توسعه می یابند و به این صورت نیازها و زوایای شخصیتی افرادی که در ابتدا وارد سازمان می شوند در حالیکه مراحل مختلف را طی می کنند یا به بلوغ می رسند تغییر می کند.

۲-۳-۲-۳-۹ - رویکرد - خصایص

## اجتماعی، ادراک شخصی و ثبات عاطفی

### خصایص اجتماعی شامل خصایص سطح

فردی می‌باشند که روش یا طریقی را که فرد در هنگام تعامل با زمینه های اجتماعی مختلف در برابر افراد ظاهر می‌شود را نشان می‌دهد و انعکاسگر روشی است که یک فرد به جمع آوری و ارزیابی اطلاعات در حل مسائل و تصمیم گیری می‌پردازد.

### ادراک شخصی روشی را منعکس می‌کند

که فرد تمایل دارد تا از طریق آن موقعیت فیزیکی و اجتماعی خویش و هم چنین باورهای اصلی و جهت گیری فردی در مورد برخی مسائل را مورد بررسی قرار دهد. این بخش