

SPIS TREŚCI

Przedmowa

O autorach

Część I

PROLOG

Rozdział 1

Wprowadzenie do zachowań w organizacji

Przedmiot zachowań w organizacji

Wspieranie intuicji systematycznymi badaniami

Dyscypliny naukowe wykorzystywane w ZWO

Psychologia

Psychologia społeczna

Socjologia

Antropologia

ZWO a prawdy absolutne

Wyzwania i szanse stwarzane przez ZWO

Reagowanie na globalizację

Kierowanie różnorodną siłą roboczą

Poprawa jakości i zwiększanie wydajności

Doskonalenie obsługi klientów

Doskonalenie umiejętności postępowania z ludźmi

Stymulowanie innowacyjności i zmiany

Radzenie sobie z tymczasowością

Pomaganie pracownikom w godzeniu pracy z życiem osobistym

Dążenie do bardziej etycznych zachowań

Tworzenie pozytywnego środowiska pracy

Układ książki

Wnioski dla kierowników

Część II

JEDNOSTKA W ORGANIZACJI

Rozdział 2

Osobowość i wartości

Osobowość

Czym jest osobowość?

Wskaźnik typu osobowości Myers-Briggs

Model wielkiej piątki

Inne cechy osobowości związane z zachowaniami w organizacji

Wartości

Znaczenie wartości

Wartości ostateczne i instrumentalne

Wartości pokoleniowe

Osobowość i wartości danej jednostki a miejsce pracy

- Dostosowanie osobowości do stanowiska pracy
- Dostosowanie osobowości do organizacji
- Implikacje globalne
- Wnioski dla kierowników

Rozdział 3

Postrzeganie i indywidualne podejmowanie decyzji

- Czym jest postrzeganie?
 - Czynniki wpływające na postrzeganie
- Postrzeganie ludzi: wydawanie sądów o innych
 - Teoria atrybucji
 - Drogi na skróty przy osądzaniu innych
- Postrzeganie a indywidualne podejmowanie decyzji
- Podejmowanie decyzji w organizacjach
 - Model racjonalny, ograniczona racjonalność i intuicja
 - Błędy i uprzedzenia przy podejmowaniu decyzji
- Ograniczenia organizacyjne w podejmowaniu decyzji
- Etyka w podejmowaniu decyzji
 - Trzy etyczne kryteria decyzji
 - Zwiększanie kreatywności w podejmowaniu decyzji
- Implikacje globalne
- Wnioski dla kierowników

Rozdział 4

Postawy w pracy

- Postawy
 - Jakie są główne składniki postaw?
 - Czy zachowania zawsze są skutkiem postaw?
 - Jakie są główne postawy w pracy?
- Zadowolenie z pracy
 - Mierzenie zadowolenia z pracy
 - W jakim stopniu ludzie są zadowoleni ze swojej pracy?
 - Co wywołuje zadowolenie z pracy?
 - Wpływ zadowolenia i niezadowolenia pracowników na miejsce pracy
- Implikacje globalne
- Wnioski dla kierowników

Rozdział 5

Koncepcje motywacji

- Definiowanie motywacji
- Wczesne teorie motywacji
 - Teoria hierarchii potrzeb
 - Teoria X i teoria Y
 - Teoria dwuczynnikowa
 - Teoria potrzeb McClellanda
- Współczesne teorie motywacji
 - Teoria oceny poznawczej
 - Teoria wyznaczania celów

- Teoria własnej skuteczności
- Teoria sprawiedliwości
- Teoria oczekiwań

Implikacje globalne

Wnioski dla kierowników

Rozdział 6

Motywacja: od koncepcji do zastosowań

Motywowanie za pomocą zmiany istoty środowiska pracy

- Model cech pracy
- W jaki sposób można przeprojektować pracę
- Inne możliwości zorganizowania pracy

Udział pracowników w podejmowaniu decyzji

- Przykładowe programy udziału pracowników

Stosowanie nagród w motywowaniu pracowników

- Ile płacić: budowanie struktury wynagrodzeń
- Jak płacić: nagradzanie pracowników przez stosowanie systemów zmiennych płac
- Jakie świadczenia dodatkowe proponować: świadczenia elastyczne
- Nagrody wynikające z istoty zadania: jak wyrażać uznanie pracownikom

Implikacje globalne

Wnioski dla kierowników

Rozdział 7

Emocje i nastroje

Co to są emocje i nastroje?

- Podstawowe emocje
- Podstawowe nastroje: afekty pozytywny i negatywny
- Funkcje emocji
- Źródła emocji i nastrojów

Praca emocjonalna

Inteligencja emocjonalna

- Argumenty przemawiające za IE
- Argumenty przemawiające przeciw IE

Zastosowania emocji i nastrojów w ZWO

- Rekrutacja
- Podejmowanie decyzji
- Kreatywność
- Motywacja
- Przywództwo
- Negocjacje
- Obsługa klientów
- Postawy w pracy
- Dewiacyjne zachowania w miejscu pracy
- W jaki sposób kierownicy mogą wpływać na nastroje

Implikacje globalne

Wnioski dla kierowników

Część III

GRUPY W ORGANIZACJI

Rozdział 8

Podstawy zachowań grupowych

Definicja i klasyfikacja grup

Etapy rozwoju grup

Model pięcioetapowy

Właściwości grup: role, normy, status, rozmiary i zwartość

Role

Normy

Status

Rozmiary grupy

Zwartość

Grupowe podejmowanie decyzji

Grupa a jednostka

Myślenie grupowe i polaryzacja grupowa

Techniki grupowego podejmowania decyzji

Implikacje globalne

Wnioski dla kierowników

Rozdział 9

Zespoły robocze

Dlaczego zespoły stały się tak popularne?

Różnice między grupami a zespołami

Rodzaje zespołów

Zespoły problemowe

Samokierujące zespoły robocze

Zespoły interfunkcjonalne

Zespoły wirtualne

Tworzenie efektywnych zespołów

Kontekst: jakie czynniki decydują o efektywności zespołu

Skład zespołu

Projektowanie pracy

Procesy zespołowe

Przekształcanie poszczególnych osób w graczy zespołowych

Zespoły nie zawsze są najlepszym rozwiązaniem

Implikacje globalne

Wnioski dla kierowników

Rozdział 10

Komunikacja

Proces komunikacji

Kierunek komunikacji

Komunikacja z góry w dół

Komunikacja z dołu w górę

Komunikacja pozioma

Komunikacja interpersonalna

Komunikacja ustna

Komunikacja pisemna

Komunikacja niewerbalna

Komunikacja w organizacji

Formalne sieci w małych grupach

Sieć pogłosek

Komunikacja elektroniczna

Zarządzanie wiedzą

Przeszkody w skutecznej komunikacji

Filtrowanie

Wybiórcze postrzeganie

Przeciążenie informacyjne

Emocje

Język

Lęk przed komunikacją

Implikacje globalne

Wnioski dla kierowników

Rozdział 11

Przywództwo

Czym jest przywództwo?

Tradycyjne teorie przywództwa

Teorie cech

Podejście behawioralne

Podsumowanie teorii cech i podejścia behawioralnego

Podejście sytuacyjne

Współczesne poglądy na przywództwo

Przywództwo charyzmatyczne

Przywództwo transformacyjne

Przywództwo autentyczne: czy etyka jest podstawą przywództwa?

Czym jest przywództwo autentyczne?

Etyka a przywództwo

Wyzwania stawiane koncepcji przywództwa

Przywództwo jako atrybucja

Substytuty przywództwa i czynniki neutralizujące przywództwo

Wyszukiwanie i szkolenie skutecznych przywódców

Wybieranie przywódców

Szkolenie przywódców

Implikacje globalne

Wnioski dla kierowników

Rozdział 12

Władza i politykowanie

Definicja władzy

Przywództwo a władza

Podstawy władzy

Władza formalna

- Władza osobista
- Które podstawy władzy są najskuteczniejsze?
- Taktyka sprawowania władzy
- Politykowanie: władza w działaniu
 - Definicja zachowań politycznych w organizacjach
 - Realia polityki
- Przyczyny i konsekwencje zachowań politycznych
 - Czynniki przyczyniające się do zachowań politycznych
 - W jaki sposób ludzie reagują na zachowania polityczne w organizacjach?
 - Kierowanie wrażeniem
- Etyka a zachowania polityczne
- Implikacje globalne
- Wnioski dla kierowników

Rozdział 13

Konflikt i negocjacje

- Definicja konfliktu
- Ewolucja poglądów na konflikt
 - Pogląd tradycyjny
 - Poglądy przedstawicieli szkoły stosunków międzyludzkich
 - Pogląd interakcyjny
- Przebieg konfliktu
 - Etap I: potencjalna opozycja lub niezgodność
 - Etap II: poznanie i personifikacja
 - Etap III: zamiary
 - Etap IV: zachowania
 - Etap V: skutki
- Negocjacje
 - Strategie pertraktacji
 - Proces negocjacji
 - Indywidualne różnice w skuteczności prowadzenia negocjacji
- Implikacje globalne
- Wnioski dla kierowników

Część IV

SYSTEM ORGANIZACYJNY

Rozdział 14. Podstawy struktury organizacyjnej

- Co to jest struktura organizacyjna?
 - Specjalizacja pracy
 - Departamentalizacja
 - Linie podporządkowania
 - Rozpiętość kierowania
 - Centralizacja i decentralizacja
 - Formalizacja
- Najczęściej stosowane rozwiązania organizacyjne
 - Struktura prosta
 - Struktura biurokratyczna

- Struktura macierzowa
- Nowe rozwiązania strukturalne
 - Organizacja wirtualna
 - Organizacja bez granic
- Dlaczego struktury się różnią?
 - Strategia
 - Rozmiary organizacji
 - Technologia
 - Otoczenie
- Struktura organizacyjna a zachowania pracowników
- Implikacje globalne
- Wnioski dla kierowników

Rozdział 15

Kultura organizacji

- Czym jest kultura organizacji?
 - Definicja kultury organizacji
 - Kultura jest terminem opisowym
 - Czy organizacje mają jednolite kultury?
 - Kultury silne i słabe
 - Kultura a formalizacja
- Jaką rolę odgrywa kultura organizacji?
 - Funkcje kultury
 - Kultura organizacji jako obciążenie
- Tworzenie i utrzymywanie kultury organizacji
 - Jak powstaje kultura organizacji
 - Podtrzymywanie żywotności kultury organizacji
 - Podsumowanie: kształtowanie kultury organizacji
- W jaki sposób pracownicy poznają kulturę organizacji
 - Opowieści
 - Rytuały
 - Symbole materialne
 - Język
- Kształtowanie etycznej kultury organizacji
- Kształtowanie pozytywnej kultury organizacji
- Implikacje globalne
- Wnioski dla kierowników

Rozdział 16. Zmiana w organizacji

- Czynniki wywołujące zmiany
- Opór wobec zmian
 - Agenci zmiany
 - Przewycięzanie oporów wobec zmiany
- Kierowanie zmianą w organizacji
 - Trzyetapowy model Lewina
 - Ośmioetapowy program wdrażania zmiany Kottera
 - Dośkonalenie organizacji
- Tworzenie kultury otwartej na zmiany

Stymulowanie kultury innowacyjności
Współczesne zagadnienia dotyczące zmian w organizacji
Technologia w miejscu pracy
Stres w pracy
Tworzenie uczącej się organizacji
Implikacje globalne
Wnioski dla kierowników

Zakończenie

Indeks/słownik