

مدیریت و ارتباطات در سازمان‌ها

نویسنده :

دکتر رسول علیزاده اقدم

ویراستار :

امیرحسین علیزاده اقدم



انتشارات آثار فکر

تهران - ۱۴۰۰

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

سرشناسه	: علیزاده اقدم، رسول، ۱۳۴۹ -
عنوان و نام پدیدآور	: مدیریت و ارتباطات در سازمان‌ها/ نویسنده رسول علیزاده اقدم؛ ویراستار امیرحسین علیزاده اقدم.
مشخصات نشر	: تهران: آثار فکر، ۱۴۰۰.
مشخصات ظاهری	: ۳۸۴ ص.: مصور، جدول.
شابک	: ۹۷۸-۶۲۲-۷۳۳۲-۱۷-۹
وضعیت فهرست نویسی	: فیبا
یادداشت	: کتابنامه.
موضوع	: ارتباط در سازمان‌ها Socialization in organizations
موضوع	: جامعه پذیری Socialization
موضوع	: رفتار سازمانی -- مدیریت
موضوع	: Organizational behavior -- Management
موضوع	: ارتباط در مدیریت کارمندان
موضوع	: Communication in personnel management
شناسه افزوده	: علیزاده اقدم، امیرحسین، ۱۳۴۸-، ویراستار
رده بندی کنگره	: ۳/۳۰HD
رده بندی دیویی	: ۴۵/۶۵۸
شماره کتابشناسی ملی	: ۷۶۰۵۵۴۱
وضعیت رکورد	: فیبا



تهران، میدان انقلاب، خیابان ۱۲ فروردین، خیابان شهید وحید نظری،
پلاک ۹۹، طبقه دوم تلفن: ۶ و ۶۶۹۶۷۳۵۵ / شماره: ۶۶۴۸۰۸۸۲

مدیریت و ارتباطات در سازمان‌ها

تالیف: رسول علیزاده اقدم

ویراستار: امیرحسین علیزاده اقدم

ناشر: آثار فکر

چاپ: اول ۱۴۰۰

شمارگان: ۱۰۰ نسخه

شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۷۳۳۲-۱۷-۹

قیمت ۱۱۰۰۰۰ تومان

همه حقوق برای ناشر محفوظ است

فهرست مطالب

مقدمه و تعاریف ۱۳

بخش اول : رویکردهای ارتباط سازمانی

فصل اول : تعریف سازمان و ارتباط ۱۸

تعریف سازمان ۲۴

تعریف ارتباط ۳۰

خلاصه ۳۱

نقطه تقاطع سازمان و ارتباط ۳۴

تأثیر محیط ۳۱

تأثیر ارتباط ۳۳

فصل دوم : رویکردهای سنتی ۳۷

استعاره ماشین سازماندهی ۳۸

تئوری مدیریت سنتی هنری فایول ۴۰

خلاصه ۴۵

نظریه بوروکراسی ماکس وبر ۴۶

نظریه مدیریت علمی فردریک تیلور ۴۹

انگیزه برای نظریه مدیریت علمی ۴۹

ارتباط در نگرشهای سنتی ۵۳

مدیریت سنتی در سازمانهای امروز ۵۶

ساختار سنتی در سازمانهای امروز ۵۷

۵۸	طراحی سنتی شغل در سازمانهای امروز
۵۹	خلاصه
۵۹	مورد پژوهی: تصاحب فروشگاه «مواد غذایی ابتکاری خامه‌ای»
۶۲	سوالات مباحثه‌ای

فصل سوم : رویکردهای روابط انسانی

۶۳	از نظریه سنتی تا روابط انسانی: مطالعات هاثورن
۶۴	توضیحات یافته‌های موجود در مطالعات هاثورن
۶۴	نظریه جنبش روابط انسانی
۶۸	نظریه سلسله مراتب نیازهای مازلو
۶۸	نظریه انگیزه بهداشت هرزبرگ
۷۱	نظریه X و نظریه Y مک گریگور
۷۴	مقایسه سه نظریه
۷۶	ارتباط در رویکردهای روابط انسانی
۷۷	رویکرد روابط انسانی در سازمانهای امروز
۸۰	خلاصه
۸۲	مورد پژوهی: انگیزه در باشگاه بدن سازی هلث تایم
۸۳	سوالات مباحثه‌ای

فصل چهارم : رویکردهای منابع انسانی

۸۷	انگیزه برای رویکرد منابع انسانی
۸۸	آیا اصول روابط انسانی تأثیر گذار بودند
۸۸	سوء استفاده از اصول روابط انسانی
۹۰	سه نظریه منابع انسانی
۹۲	شبکه مدیریت بلیک و موتون
۹۲	سیستم چهارگانه لیکرت
۹۵	نظریه Z اوچی
۹۹	مقایسه سه نظریه

۱۰۱	ارتباط در سازمانهای منابع انسانی
۱۰۴	سازمانهای منابع انسانی امروز: مدیریت تیمی
۱۰۵	سیستمهای مدیریت ژاپنی
۱۰۶	برنامه اسکانلن
۱۰۶	مدیریت کیفیت فراگیر (TQM)
۱۰۷	خلاصه
۱۰۸	مورد پژوهی: کار گروهی در کارخانه پرورش یا به عمل آوری گیاهان مارشال
۱۱۰	سؤالات مباحثه‌ای

فصل پنجم : رویکردهای سیستم‌ها

۱۱۱	استعاره سیستمها و مفاهیم سیستمها
۱۱۳	اجزای سیستمها
۱۱۶	فرآیندهای سیستمها
۱۱۸	خواص سیستم
۱۲۲	نظریه سیستمهای سایبرنتیک (فرمانش، خودکنترلی)
۱۲۵	نظریه سازماندهی کارل ویک
۱۲۸	روش‌شناسی سیستمها: تجزیه و تحلیل شبکه
۱۲۹	خواص شبکه‌های ارتباط
۱۳۵	خلاصه
۱۳۶	مورد پژوهی: یک دیدگاه سیستمی درباره تانیا و ناسی
۱۳۸	سؤالات مباحثه‌ای

فصل ششم : رویکردهای فرهنگی

۱۳۹	رویکردهای تجویزی به فرهنگ
۱۴۱	«فرهنگ‌های قومی» دیل و کندی
۱۴۲	«فرهنگ‌های برتر» پیترز و واترمن
۱۴۴	رویکردهای توصیفی به فرهنگ
۱۴۸	مدل فرهنگ سازمانی شین

۱۵۶ روشهای بررسی فرهنگ سازمانی
۱۵۸ خلاصه
۱۵۹ مورد پژوهی: کارآگاه فرهنگ
۱۶۱ سوالات مباحثه‌ای

۱۶۳ فصل هفتم: رویکردهای انتقادی و پست مدرن (فرانوگرایی)
۱۶۵ رویکردهای انتقادی
۱۶۶ فراگیری قدرت
۱۷۲ ایدئولوژی و رهبری
۱۷۳ رهایی
۱۷۵ رویکردهای پست مدرن (فرانوگرا)
۱۷۶ جامعه و فرهنگ پست مدرن (فرانوگرا)
۱۷۷ نظریه پست مدرن (فرانوگرا)
۱۷۹ معانی ضمنی برای ارتباط سازمانی
۱۸۰ دو نمونه برای ارتباط سازمانی
۱۸۱ باج خواهی (مزاحمت) جنسی و حکایات (شرحهای) زنان
۱۸۲ باج خواهی (مزاحمت) جنسی و اسناد سازمانی
۱۸۳ خلاصه
۱۸۴ مورد پژوهی: گفتگوی مستقیم و صریح
۱۸۶ سوالات مباحثه‌ای

بخش دوم: فرآیندهای جامعه‌پذیری

۱۸۹ فصل هشتم: فرآیندهای جامعه‌پذیری
۱۹۰ مدل‌های جامعه‌پذیری سازمانی
۱۹۰ مراحل جامعه‌پذیری
۱۹۳ محتوای جامعه‌پذیری
۱۹۴ راه‌بردهای جامعه‌پذیری

۱۹۷ خلاصه
۱۹۷ فرآیندهای ارتباط در حین جامعه‌پذیری
۱۹۷ مصاحبه استخدام
۲۰۱ جستجوی اطلاعات [توسط] فرد تازه وارد
۲۰۳ فرآیندهای توسعه نقش
۲۰۷ خلاصه
۲۰۹ مورد پژوهی: نامه‌هایی به سیگما کای
۲۱۲ سؤالات مباحثه‌ای

۲۱۳ فصل نهم: فرآیندهای کنترل عملکرد
۲۱۴ دو نظریه انگیزش (ایجاد انگیزه)
۲۱۴ نظریه انتظار
۲۱۶ نظریه عدالت
۲۱۸ فرآیندهای ارتباطی کنترل عملکرد
۲۱۸ فرآیندهای نفوذ (تأثیر) سازمانی
۲۲۱ فرآیندهای تعیین اهداف
۲۲۳ فرآیندهای بازخورد
۲۳۰ خلاصه
۲۳۲ مورد پژوهی: جلسه ارزیابی عملکرد
۲۳۴ سؤالات مباحثه‌ای

۲۳۵ فصل دهم: فرآیندهای تصمیم‌گیری
۲۳۵ مدل‌های فرآیند تصمیم‌گیری
۲۳۵ مدل‌های منطقی تصمیم‌گیری
۲۳۶ جایگزین‌های مدل‌های منطقی
۲۳۹ تحقیق توصیفی روی تصمیم‌گیری سازمانی
۲۴۱ تصمیم‌گیری گروه کوچک
۲۴۱ مدل‌های توصیفی تصمیم‌گیری گروه کوچک

۲۴۳ تصمیم‌گیری کارآمد گروه کوچک
۲۴۷ مشارکت در تصمیم‌گیری
۲۴۷ اثرات مشارکت در تصمیم‌گیری
۲۴۸ مدل‌های فرآیند مشارکت
۲۵۲ کاربردهای تصمیم‌گیری مشارکتی در محل کار
۲۵۳ خلاصه
۲۵۶ مورد پژوهی: تعداد خیلی زیاد دانشجویان
۲۵۸ سؤالات مباحثه‌ای

۲۵۹ فصل یازدهم: فرآیندهای فشار و حمایت اجتماعی
۲۵۹ اصطلاحات و تمایزات اساسی
۲۶۱ سستی
۲۶۲ عوامل ایجاد کننده فشار که منجر به سستی می‌شوند
۲۶۳ گرایشهای فردی نسبت به سستی
۲۶۵ نتایج سستی
۲۶۵ خلاصه
۲۶۶ ارتباط به عنوان یک عامل ایجاد سستی
۲۶۷ کار و ارتباط عاطفی
۲۶۹ همدردی، ارتباط و سستی
۲۷۱ ارتباط و مقابله با سستی
۲۷۲ راهبردهای مقابله‌ای فردی و سازمانی
۲۷۳ مقابله ارتباطی: مشارکت در تصمیم‌گیری
۲۷۴ مقابله ارتباطی: حمایت اجتماعی
۲۷۸ خلاصه
۲۸۰ مورد پژوهی: "مهد کودک"
۲۸۲ سؤالات مباحثه‌ای

۲۸۳ فصل دوازدهم: فرآیندهای مدیریت تضاد
-----	--

۲۸۳ مفهوم سازی فرآیند تضاد
۲۸۳ تعریف تضاد
۲۸۵ سطوح تضاد سازمانی
۲۸۶ مراحل تضاد سازمانی
۲۸۷ مهار کردن تضاد سازمانی
۲۸۸ سبکهای تضاد
۲۹۱ چانه زنی و مذاکره
۲۹۴ حل تضاد [توسط] شخص ثالث
۲۹۶ تأثیرات وارده بر فرآیند مهار تضاد
۳۰۰ خلاصه
۳۰۲ مورد پژوهی: مشکل با کار تیمی
۳۰۴ سؤالات مباحثه‌ای

۳۰۵ فصل سیزدهم : فرآیندهای ارتباط خارجی
۳۰۵ محیط سازمانی
۳۰۶ اجزای محیط‌های سازمانی
۳۰۸ ابعاد محیط‌های سازمانی
۳۱۰ روابط بین سازمانی
۳۱۰ انگیزه‌های شکل‌گیری روابط بین سازمانی
۳۱۲ انواع اتصالات ارتباطات بین سازمانی
۳۱۴ عبور کنندگان از مرز سازمانی
۳۱۵ عمل دریافت درون دادها و عرضه برون دادها
۳۱۶ غربال کردن درون دادها و برون دادها
۳۱۷ جستجو و جمع آوری اطلاعات
۳۱۸ بازنمود کردن سازمان
۳۲۰ مراقبت و محافظت کردن از سازمان
۳۲۰ خلاصه
۳۲۳ مورد پژوهی: هماهنگ کردن خدمات برای بی‌خانمان‌ها

۳۲۶ سوالات مباحثه‌ای

۳۲۷ فصل چهاردهم : فرآیندهای تکنولوژیکی

۳۲۸ انواع تکنولوژی ارتباط سازمانی

۳۳۲ نظریه‌های کاربرد رسانه‌های ارتباط

۳۳۲ مدل غنای رسانه‌ها

۳۳۶ مدل پردازش اطلاعات اجتماعی

۳۳۹ مدل ظرفیت دوگانه

۳۴۰ خلاصه

۳۴۱ اثرات تکنولوژی ارتباط سازمانی

۳۴۱ اثرات بر محتوای ارتباط

۳۴۲ اثرات بر الگوهای ارتباط

۳۴۳ اثرات بر نتایج ارتباط

۳۴۴ خلاصه

۳۴۷ مورد پژوهی: باغبانی با تکنولوژی پیشرفته

۳۴۹ سوالات مباحثه‌ای

۳۵۱ فصل پانزدهم : فرآیندهای مدیریت تنوع

۳۵۲ زنان و اقلیتها در سازمانهای امروزی

۳۵۳ تبیین ۱: تفاوت‌های واقعی

۳۵۴ تبیین ۲: موانع سیستمی

۳۵۶ تبیین ۳: تبعیض

۳۵۷ خلاصه

۳۵۸ سازمان چند فرهنگی

۳۶۰ سازمان متنوع: فرصتها

۳۶۲ سازمان متنوع: چالشها

۳۶۴ روابط عشقی سازمانی

۳۶۶ مدیریت تنوع فرهنگی

خلاصه	۳۶۸
مورد پژوهی: دورنماهای مختلف حمایت از تنوع فرهنگی در مقابل آیین پریش	
که [«چگونه مشکلی نظیر مشکل ماریا (Maria) را حل می‌کنید؟	۳۷۱
سوالات مباحثه‌ای	۳۷۳
منابع و مأخذ	۳۷۵

مقدمه و تعاریف

همان طور که شواهد و قراین نشان می‌دهد، ما در سرتاسر زندگی مان با ارتباط سازمانی در ارتباط و درگیر هستیم. درباره زندگی خود فکر کنید. ممکن است شما عضو استخدامی یک سازمان باشید. (به عنوان کارمند)، ارتباط ما در دامنه‌ای از تلاش برای هماهنگ کردن فعالیتها با همکاران، دریافت دستورات از رئیس، دادن دستورالعملها به افراد زیر دست، ایجاد ارتباط با مشتریان و هماهنگی با دیگر سازمانها قرار می‌گیرد. یا این که ممکن است شما مشتری یک سازمان باشید و برای دریافت کالا یا خدمات ارتباط برقرار کنید. ممکن است داوطلبی برای یک شرکت خدماتی، عضو یک کلیسا، یا یک استفاده کننده نسبتا غیر فعال سازمان رسانه‌های جمعی باشید. حتی اگر فقط یک روز را صرف ثبت یادداشت‌هایی درباره کلیه تماسهای خود با سازمانها نمایید دو واقعیت روشن می‌شود. اول آن که، ما نمی‌توانیم، در حالیکه در دنیای پیچیده امروز زندگی می‌کنیم، از تماس با سازمانها اجتناب کنیم. دوم این که، اگر چه تماس ما با سازمانها صورتهای مختلفی می‌تواند داشته باشد، تماس، بدون استثناء دربرگیرنده ارتباط خواهد بود. بنابراین، بررسی و تحقیق در ارتباط سازمانی دربرگیرنده مطالعه فرآیندهایی است که در دنیای مدرن، رایج و فراگیر می‌باشد.

هدف این کتاب، معرفی فرایندهای سازمانی است که ما هر روز به عنوان کارمند، کارفرما، داوطلب، مشتری، عضو و مصرف کننده تجربه می‌کنیم. ادراک این فرایندهای ارتباط سازمانی مستلزم توجه به دامنه وسیعی از نظریه‌ها و تحقیقاتی است که طی ۸۰ سال گذشته در زمینه ارتباط، مدیریت، روان‌شناسی صنعتی، جامعه‌شناسی و مردم‌شناسی انجام شده است. ادراک کامل و جامع، همچنین مستلزم به کارگیری این نظریه‌ها و تحقیقات در تجربیات روزانه خود با زندگی سازمانی می‌باشد. با این وجود، قبل از آن که بتوانیم در آن چه که درباره ارتباط سازمانی آموخته شده است، بررسی و کند و کاو کنیم، ضروری است با تعریف آن چه که منظور ما از این مفهوم است، زمینه را آماده کنیم. بنابراین، اولین قدم ما جستجو و کاوش در تعاریف ارائه شده برای دو اصطلاح اصلی یعنی «سازمان»^۱ و «ارتباط»^۲

۱. Organization.

۲. Communication

خواهد بود.

در خاتمه از جناب آقای حاج آقا سید علی محمد میرحسینی و جناب آقای جمشید زمانیان و همچنین جناب آقای زمان آبادی که زمینه چاپ این کتاب را فراهم نمودند نهایت تقدیر و تشکر را دارم و همچنین از برادر عزیزم جناب آقای محمدباقر علیزاده اقدام کارشناس ارشد پژوهشگری اجتماعی دانشگاه تبریز و جناب آقای ولی خداقلی پور و جناب آقای مهندس حسن صفاری و آقای مهندس مهدی کرامتی که همواره یاور و مدد رسان بنده در این کار بوده اند نهایت تشکر را دارم.

رسول علیزاده اقدام