

نقش فرهنگ سازمانی در مدیریت بحران

www.ketab.ir

پدیدآورندگان: مصطفی ساوه درودی - محمد محمدی

سرشناسه: ساوه درودی، مصطفی ۱۳۴۴

عنوان و نام پدیدآورندگان: نقش فرهنگ سازمانی در مدیریت بحران، ساوه درودی، مصطفی، ۱۳۴۴، محمدی، محمد ۱۳۵۶

ویراستار: رضایی، داوود ۱۳۵۶

وضعیت ویراست: اول

مشخصات نشر: تهران: قرارگاه پدافند هوایی خاتم الانبیاء (ص)، ۱۳۹۳

مشخصات ظاهری: ۱۴۶ صفحه، جدول، رنگی

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۸۳۱۸-۴۱-۵

قیمت: ۱۴۰۰۰۰ ریال

وضعیت فهرست‌نویسی: فیبا

عنوان اصلی:

نقش فرهنگ سازمانی در مدیریت بحران

یادداشت: کتاب، ۱۴۲-۱۰۷ ص

موضوع: مدیریت بحران

موضوع: فرهنگ سازمانی

موضوع: رضایت کار

شناسه افزوده: محمدی، محمد ۳۵۶

شناسه افزوده: رضایی، داوود ۱۳۵۶

شناسه افزوده: تهران: ارش. قرارگاه پدافند هوایی خاتم الانبیاء (ص)

رده‌بندی کنگره: ۱۳۹۵ ن ۷ س ۲ (HD)

رده‌بندی دیویی: ۶۵۸/۴۰۵۶

شماره کتابشناسی ملی: ۴۶۳۷۶۳۳



عنوان: نقش فرهنگ سازمانی در مدیریت بحران

پدیدآورندگان: مصطفی ساوه درودی - محمد محمدی

ویراستار: داوود رضایی

طراح جلد و صفحه‌آرا: هیمن خالندی

ناظر نشر: سید محمد رضا عمادی سرخی

مدیر برنامه‌ریزی: مرتضی فرج‌خدا

ناشر: قرارگاه پدافند هوایی خاتم الانبیاء (ص) آجا

چاپ: مرکز مطالعات راهبردی ق پ ه خ (ص) آجا

صحافی: مرکز مطالعات راهبردی ق پ ه خ (ص) آجا

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۸۳۱۸-۴۱-۵

شمارگان: ۱۰۰۰ نسخه

چاپ اول: ۱۳۹۵

قیمت: ۱۴۰۰۰۰ ریال

نشانی: تهران، بزرگراه بسیج، بلوار هجرت، ستاد قرارگاه پدافند هوایی خاتم الانبیاء (ص) آجا

تلفن: ۰۲۱)۳۳۲۴۰۴۶۸ (دورنگار: ۰۲۱)۳۳۲۴۰۴۶۹

کلیه حقوق این اثر به انتشارات قرارگاه پدافند هوایی خاتم الانبیاء (ص) آجا تعلق دارد

فصل ۱: فرهنگ سازمان ۹

۱-۱-۱- تعریف فرهنگ : ۱۱

۱-۲-۱- ویژگی های فرهنگ : ۱۳

۱-۳-۱- انواع فرهنگ : ۱۷

۱-۳-۱-۱- فرهنگ توسعه‌ای : ۱۷

۱-۳-۱-۲- فرهنگ اجتماعی : ۱۷

۱-۳-۱-۳- فرهنگ سلسله مراتبی : ۱۸

۱-۳-۱-۴- فرهنگ قوی و فرهنگ ضعیف : ۱۸

۱-۴-۱- مشاهدات فرهنگ قوی : ۲۰

۱-۵-۱- روش‌های تشخیص جنبه‌های فرهنگ : ۲۲

۱-۵-۱-۱- تجزیه - تحلیل مفروض : ۲۳

۱-۵-۱-۲- بررسی شکاف فرهنگی : ۲۴

۱-۶-۱- شیوه رفتار مدیریت : ۲۵

۱-۷-۱- فرهنگ سازمانی : ۲۶

۱-۸-۱- عناصر فرهنگ سازمانی : ۲۸

۱-۹-۱- انواع فرهنگ سازمانی : ۳۰

۱-۹-۱-۱- سازمان‌های با فرهنگ علم : ۳۱

۱-۹-۱-۲- سازمان‌های با فرهنگ باشگاهی : ۳۱

۱-۹-۱-۳- سازمان‌های با فرهنگ تیمی : ۳۱

۱-۹-۱-۴- سازمان‌های با فرهنگ سنگری : ۳۱

۱-۱۰-۱- عوامل مؤثر بر فرهنگ سازمانی : ۳۲

۱-۱۱-۱- استیفین رابینز نقش سه عامل را در حفظ و نگهداری یک فرهنگ سازمان مؤثر می‌داند. این سه عامل عبارتند از: ۳۴

۱-۱۱-۱-۱- گزینش : ۳۴

۱-۱۱-۱-۲- مدیریت عالی سازمان : ۳۴

۱-۱۱-۱-۳- جامعه‌پذیری : ۳۴

۱-۱۱-۱-۴- ریشه تفاوت فرهنگی بخشهای مختلف سازمان : ۳۴

۱-۱۱-۱-۵- فاصله قدرت : ۳۵

۱-۱۱-۱-۶- اجتناب از عدم اطمینان : ۳۵

۱-۱۱-۱-۷- فرد گرایی : ۳۵

- ۳۵ حالت مردانگی : ۸-۱۱-۱
- ۳۶ چشم اندازهای مختلف فرهنگ سازمانی : ۹-۱۱-۱
- ۳۷ ۱۲- مقولات مطرح در فرهنگ سازمانی :
- ۳۷ ۱-۱۲-۱ - انواع اشکال نمادها :
- ۳۹ ۱۳- مدیریت فرهنگ سازمان :
- ۴۱ ۱۴- ارتباطات در سازمان :
- ۴۲ ۱-۱۴-۱ - انواع ارتباطات :
- ۴۴ ۱۵- عوامل درون و برون سازمانی :
- ۴۵ ۱-۱۵-۱ - عوامل درون سازمانی :

فصل ۱: رضایت شغلی ۴۷

- ۴۹ ۱-۲ - تعاریف سایت شغلی :
- ۵۱ ۲-۲ - رضایت شغلی و رضایت بیرونی :
- ۵۱ ۱-۲-۲ - تعریف سلیماز رضایت شغلی :
- ۵۲ ۲-۲-۲ - ابعاد رضایت شغلی :
- ۵۳ ۳-۲-۲ - ابعاد شغلی :
- ۵۴ ۴-۲-۲ - نظریه های رضایت شغلی :
- ۵۴ ۲-۲ - نظریه مککلهند :
- ۵۵ ۶-۲-۲ - نظریه اختلاف :
- ۵۵ ۷-۲-۲ - نظریه عدالت یا انصاف :
- ۵۷ ۳-۲ - عوامل مؤثر بر رضایت شغلی :
- ۵۸ ۴-۲ - عوامل محیطی :
- ۵۸ ۵-۲ - ماهیت کار :
- ۵۸ ۶-۲ - عوامل فردی :
- ۵۹ ۱-۶-۲ - پیامدهای رضایت شغلی و نبود رضایت شغلی :
- ۵۹ ۲-۶-۲ - تعهد سازمانی :
- ۶۱ ۷-۲ - فرهنگ سازمانی و رضایت شغلی :
- ۶۲ ۸-۲ - همت و کارمضاعف در حوزه اشتغال :
- ۶۳ ۹-۲ - سخن پایانی ، رضایت شغلی :

فصل ۳: بحران و مدیریت بحران ۶۵

- ۶۷ ۱-۳ - تعاریف :
- ۶۷ ۱-۱-۳ - بحران :

- ۶۸ ۳-۱-۲- مدیریت بحران
- ۶۸ ۳-۱-۳- تروریسم
- ۶۸ ۳-۱-۴- بیوتروریسم
- ۶۹ ۳-۲-۲- سایر تعاریف مرتبط با بحران :
- ۶۹ ۳-۲-۱- بحران
- ۶۹ ۳-۲-۲- مدیریت بحران
- ۷۱ ۳-۳- انواع بحران
- ۷۱ ۳-۳-۱- بحرانهای ناشی از حوادث و سوانح طبیعی
- ۷۱ ۳-۳-۲- بحرانهای غیرطبیعی
- ۷۳ ۳-۴- طبقه‌بندی بحران
- ۷۴ ۳-۴-۱- طبقه‌بندی بحرانها از لحاظ ناگهانی بودن یا تدریجی بودن آنها
- ۷۴ ۳-۴-۲- طبقه‌بندی بحرانها از دیدگاه میتراف و انگانس (میتراف و انگانس، ۱۳۸۱: ۲۸)
- ۷۵ ۳-۴-۱- طبقه‌بندی دیگر بحران
- ۷۹ ۳-۵- ویژگیها و خصایص بحران
- ۹۰ ۳-۶- مدیریت بحرانهای انسانی
- ۹۱ ۳-۶-۱- آسیب‌پذیری
- ۹۱ ۳-۶-۲- تهدید
- ۹۳ ۳-۶-۳- آگاهی
- ۱۰۳ ۳-۷- گام اول: تعریف بحران:
- ۱۰۴ ۳-۸- گام دوم: ضرورت‌های شناخت بحران
- ۱۰۴ ۳-۹- گام سوم: برنامه ریزی در بحران:
- ۱۰۵ ۳-۱۰- گام چهارم: عوامل کمیته باور:
- ۱۰۷ ۳-۱۱- گام پنجم: عوامل موثر در تصمیم‌گیری حل بحران (مقطعی - خطی - آرمان ساز)
- ۱۰۸ ۳-۱۲- گام ششم: بحران فرصت ساز است
- ۱۰۸ ۳-۱۳- گام هفتم: بحران استوار ساز نمی تواند چاره گشا باشد
- ۱۰۹ ۳-۱۴- گام هشتم: کانون بحران
- ۱۰۹ ۳-۱۵- گام نهم: هزینه بحران
- ۱۱۰ ۳-۱۶- گام یازدهم: پردازش استراتژیک
- ۱۱۰ ۳-۱۷- گام دوازدهم: زمان بندی دقیق
- ۱۱۱ ۳-۱۸- گام سیزدهم: ارتباطات سازمانی
- ۱۱۱ ۳-۱۹- گام چهاردهم: شایعات عامل اساسی فرهنگ بحران
- ۱۱۲ ۳-۲۰- گام پانزدهم: توجه به جزئیات و مسئولیت پذیری

- ۱۱۲ ۲۱-۳ گام شانزدهم: رهبری
- ۱۱۳ ۲۲-۳ گام هفدهم: آموزش
- ۱۱۳ ۲۳-۳ گام نوزدهم: بحران همسان
- ۱۱۴ ۲۴-۳ گام بیستم: مشاوران عالی
- ۱۱۴ ۲۵-۳- بیوند میان فرهنگ سازمانی و مدیریت بحران
- ۱۱۴ ۲۵-۳-۱- ضرورت شناخت سازمان
- ۱۱۶ ۲۵-۳-۲- نقاط بحران خیز سازمانی
- ۱۲۶ ۲۶-۳- یافته‌های تحلیلی - پیمایشی تحقیق
- ۱۲۶ ۲۶-۳-۱- یافته های تحلیلی
- ۱۳۱ ۲۶-۳-۲- تجزیه و تحلیل
- ۱۳۷ ۲۷-۳- فهرست منابع
- ۱۳۷ ۲۷-۳-۱- منابع
- ۱۳۹ ۲۷-۳-۲- منابع

فرهنگ سازمانی و مدیریت بحران موضوعی است که در دانش مدیریت و در قلمرو رفتار سازمانی راه یافته است. به دنبال نظریات و تحقیقات جدید در مدیریت، فرهنگ سازمانی دارای اهمیت روزافزونی شده و یکی از مباحث اصلی و کانونی مدیریت را تشکیل داده است. جمعیت‌شناسان، جامعه‌شناسان و روان‌شناسان و حتی اقتصاددانان توجه خاصی به این مبحث مهم در مدیریت مبذول داشته و در شناسایی نقش و اهمیت آن نظریه‌ها و تحقیقات زیادی را به وجود آورده و در حل مسایل و مشکلات مدیریت به کار گرفته‌اند. با بررسی که توسط گروهی از اندیشمندان علم مدیریت به عمل آمده فرهنگ سازمانی به‌عنوان یکی از مؤثرترین عوامل پیشرفت و توسعه کشورها شناخته شده است. به‌طوری‌که بسیاری از پژوهشگران معتقدند که موفقیت کشور ژاپن در صنعت و مدیریت بحران یکی از علل مهم توجه آنها به فرهنگ سازمانی است.

فرهنگ سازمانی به‌عنوان مجموعه‌ای از باورها و ارزش‌های مشترک بر رفتار و اندیشه‌ی اعضای سازمان اثر می‌گذرد و می‌توان نقطه شروعی برای حرکت و پویایی و یا مانعی در راه پیشرفت به شمار آید. فرهنگ سازمانی از اساسی‌ترین زمینه‌های تغییر و تحول در سازمان است نظر به اینکه برنامه‌های تحول بیشتر به تحول بنیادی سازمانی نگاه می‌کند از این‌رو، هدف این برنامه‌ها تغییر و تحول فرهنگ سازمان به‌عنوان زیربنا و بستر تحول است.

با رشد فزاینده و سریعی که در جامعه امروز جهانی شاهد آن هستیم بی‌شک برای حفظ سلامت جامعه‌ای که در آن زندگی می‌کنیم ناگزیر هستیم گاهی باه لازم را با افزایش سطح فرهنگ در تمامی سطوح و در خصوص رویدادها و حوادثی که خارج از چرخه طبیعت رخ می‌دهد، بدست آوریم و با تجزیه و تحلیل صحیح آن، خسارات احتمالی را به حداقل کاهش دهیم. به همین منظور در این کتاب سعی شد در راستای محقق شدن این امر گام برداشته و شناخت مناسب در حوزه فرهنگ سازمانی و مدیریت بحران بصورت عام تشریح شود، امید آنکه مؤثر واقع شود.

پیش‌گفتار :

امروزه در علم مدیریت ، نیروی انسانی به عنوان اصلی ترین منبع راهبردی آن ، شاخص- های برتری یک سازمان نسبت به سازمان‌های دیگر است. نگرش محققین ، مدیران و مسؤولان در کلیه سطوح نسبت به ساختار ، سازماندهی و بکارگیری نیروی انسانی ، تجهیزات تغییر یافته ، و با دیدگاهی نظام‌مند و تخصصی به موضوعات پیرامونی بویژه در مواقع بحران به آن نگرسته‌اند.

فرهنگ سازمانی و ابعاد آن به عنوان مهم‌ترین عامل بقای هر سازمان ، در مراکز علمی دانشگاهی، نظامی، سازمان‌های تولیدی ، خدماتی و... مورد توجه قرار گرفته است و اعتقاد بر این است که هر موفقیت‌همه‌ی آنها شناخت فرهنگ سازمانی محیط موردنظر بوده و نقش مؤثری در هزینه‌ی مدیریت بحران دارد. اساساً یک سازمان برحسب نیازهای محیطی به وجود می‌آید خواه آیر نیل از طریق عامه یا قشر خاص احساس شود ، یا آنکه از سوی بنیان‌گذاران سازمان مطرح گردد. آنچه مسلم است ، مبنای ایجاد سازمان یا نیاز آرایه خدمات به محیط‌های اجتماعی، اقتصادی، از جمله ، سیاسی ، بحرانی و... است. سازمان‌ها برای آنکه به اهداف خود نایل شوند مجبورند با بخش‌ها و گروه‌های مختلف محیط خود ارتباط داشته و نیازهای آنها را تأمین کنند بدین ترتیب می‌توان گفت که در واقع نه سازمان می‌تواند خود را از محیط جدا کند و نه محیط می‌تواند بدون سازمان زندگی کند.

تحول در هر سازمانی متأثر از فرهنگ حاکم بر آن ، شکل می‌گیرد ، اگر فرهنگ سازمان را شامل ارزش‌ها هنجارها، باورها و نمادهایی که توسط اعضای آن به صورت مشترک پذیرفته شده‌است ، تلقی کنیم فرهنگ سازمانی به دلیل ماهیت اثرگذاری قوی که می‌تواند بر رفتار و عملکرد و اعضای سازمان داشته باشد، نقش مهمی در کنترل درونی رفتارهای کارکنان و پیشگیری از بروز بسیاری از موارد نارضایتی‌ها در مواقع بحران را خواهیم داشت. دستیابی به این اهداف مستلزم ایجاد محیطی مناسب و سالم برای مدیریت و هدایت بحران است که با وضعیت موجود در زمان بحران موافق باشد. هماهنگی و ارتباطات قوی و شناخت قوی با بکارگیری فرهنگ سازمانی قوی در بحران‌ها شرایطی را بوجود می‌آورد که نیازهای مرتبط

با حوزه بحران مرتفع و یا کمترین خسارت از هر جنبه‌ای بحران یا موضوعات مختلف مدیریت شود. در این کتاب تلاش خواهد شد تا ارتباط بین فرهنگ سازمانی و بحران مورد بررسی قرار گیرد و در نهایت گامی مؤثر در جهت شناخت هر چه بهتر این موضوع برداشته شود. مسؤولین محترم نیز بتوانند با برنامه‌ریزی صحیح و مدون نسبت به رفع اشکالات موجود در برخی بحران‌ها اقدام نمایند.

مجموعه نیروی انسانی، جزء اصلی، جداناپذیر و با ارزشمندترین دارائی هر سازمان است و در اهمیت، ضرورت و اولویت توجه به این عامل مهم تردیدی نیست، از آنجا که در برخی موارد مدیریت بحران متأثر از فرهنگ سازمانی است، نبود شناخت کافی محیط، تجهیزات مادی، معنایی و نیروی انسانی در زمینه‌ی ساختار سازمانی، چگونگی نحوه سازماندهی در سازمان‌ها و آشنا نبودن به محدودیت‌ها و مقدرات و همچنین قوانین دست و پاگیر موجب گردیده تا اقدامات مرتباً با مدیریت بحران با چالش مواجه شده و در اکثر موارد نگاهی منتقدانه داشته باشند. سیر فرهنگ سازمانی در محیط‌های مختلف و ایجاد بینش صحیح در این زمینه حائز اهمیت است. در وضعیت فعلی نیز استنباط‌های متفاوتی از فرهنگ سازمانی و مدیریت در اذهان ساجده‌های مختلف وجود دارد بنابراین آشنایی در این زمینه برای ارتقای آگاهی و بینش بیشتر و همچنین برای برنامه‌ریزی ضروری است.

بحران در حقیقت یک فشار زایی روانی-اجتماعی بزرگ و ویژه است که موجب در هم شکسته شدن انگاره‌های متعارف زندگی و واکنش‌های اجتماعی می‌شود و با آسیب‌های جانی و مالی، تهدیدها، خطرها و نیازهای تازه‌ای که به وجود می‌آید.

در نتیجه می‌توان بحران را اینگونه تعریف کرد:

حادثه‌ای که به طور طبیعی و یا توسط بشر به طور ناگهانی و یا به صورت فزاینده به وجود می‌آید و سختی و به مشقتی به جامعه انسانی به گونه‌ای تحمیل نماید که جهت بر طرف کردن آن نیاز به اقدامات اساسی و فوق العاده باشد.

مدیریت بحران :

فرآیند پیش بینی و پیشگیری از وقوع بحران، برخورد و مداخله در بحران و سالم سازی بعد از وقوع بحران را مدیریت بحران گویند.

مدیریت بحران علمی کاربردی است که به وسیله مشاهده سیستماتیک بحرانها و تجزیه و تحلیل آنها در جستجوی یافتن ابزاری است که بوسیله آنها بتوان از بروز بحرانها، پیشگیری نمود و یا در صورت بروز آن در خصوص کاهش اثرات آن آمادگی لازم امدادسانی ریح بهبودی اوضاع اقدام نمود.

www.ketab.ir